

**DETERMINAZIONE DSAI/4/2023/EEL**

**AVVIO DI PROCEDIMENTO SANZIONATORIO PER VIOLAZIONE DELLE DISPOSIZIONI IN  
MATERIA DI SWITCHING**

**IL DIRETTORE DELLA DIREZIONE SANZIONI E IMPEGNI  
DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE  
PER ENERGIA RETI E AMBIENTE**

Il giorno 18 aprile 2023

**VISTI:**

- la legge 24 novembre 1981, n. 689 (di seguito: legge 689/81);
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 e s.m.i. (di seguito: legge 481/95) e in particolare l'art. 2, comma 20, lettera c);
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- l'articolo 11 *bis*, del decreto-legge 14 marzo 2005, n. 35 e s.m.i., introdotto dalla legge 14 maggio 2005, n. 80;
- il decreto legislativo 1° giugno 2011, n. 93 e s.m.i. (di seguito: decreto legislativo 93/11);
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- il Testo integrato morosità elettrica TIMOE, approvato con deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 29 maggio 2015, 258/2015/R/com e s.m.i. (di seguito: TIMOE);
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 14 ottobre 2015, 487/2015/R/eel recante “*Disposizioni funzionali all'esecuzione di un contratto di fornitura concluso con una nuova controparte commerciale da parte di un cliente finale titolare di un punto di prelievo attivo*” e s.m.i. (di seguito: deliberazione 487/2015/R/eel);
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 14 luglio 2016, 383/2016/E/com e s.m.i. (di seguito: deliberazione 383/2016/R/eel);
- il Testo integrato del sistema indennitario a carico del cliente finale moroso nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale approvato con deliberazione dell'Autorità 3 agosto 2017, 593/2017/R/com e s.m.i. (di seguito: TISIND);
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 14 giugno 2012, 243/2012/E/com, recante “*Adozione del nuovo regolamento per la disciplina dei procedimenti*”

*sanzionatori e delle modalità procedurali per la valutazione degli impegni” e s.m.i. (di seguito: deliberazione 243/2012/E/com);*

- la deliberazione dell’Autorità 14 novembre 2016, 658/2016/A (di seguito: deliberazione 658/2016/A);
- gli Allegati A e B alla deliberazione dell’Autorità 2 febbraio 2018, 57/2018/A (di seguito: deliberazione 57/2018/A);
- la deliberazione dell’Autorità 2 febbraio 2018, 58/2018/A (di seguito: deliberazione 58/2018/A).

**CONSIDERATO CHE:**

- con il TIMOE l’Autorità ha disciplinato i servizi di dispacciamento e di trasporto dell’energia elettrica nei casi di morosità dei clienti finali disalimentabili;
- in particolare, l’art. 6 del TIMOE disciplina gli effetti della richiesta di sospensione della fornitura di energia elettrica sullo *switching* dei clienti finali, stabilendo:
  - i) al comma 3 che l’utente del trasporto e del dispacciamento può *revocare* la richiesta di *switching* secondo i tempi, le modalità e gli effetti definiti dalla deliberazione 487/2015/R/eel;
  - ii) al comma 4 che qualora, con riferimento ad una richiesta di *switching*, l’utente del trasporto e dispacciamento entrante abbia manifestato la volontà di avvalersi della predetta possibilità di esercizio di revoca, all’utente medesimo siano fornite determinate informazioni, tra cui “(...) *b) se per il medesimo punto sia eventualmente in corso una richiesta di indennizzo da parte dell’ercente la vendita uscente*” (in caso di mancato incasso, da parte di quest’ultimo, del credito relativo alle fatture degli ultimi mesi di erogazione della fornitura prima della data di effetto dello *switching*);
  - iii) al comma 5 che al fine di identificare i punti di prelievo per i quali risulta in corso una richiesta di indennizzo (precedente comma 4 lettera b), si considerano i punti di prelievo per i quali è stata *accettata* la richiesta di indennizzo di cui all’art. 7 del TISIND;
- ai sensi del citato art. 7 del TISIND, l’utente uscente, che si trovi in una situazione di morosità del cliente finale, può presentare al Sistema Informativo Integrato (di seguito SII) una richiesta di indennizzo;
- ove la richiesta di indennizzo, una volta verificata, sia *accettata* dal SII, quest’ultimo ne dà comunicazione, unitamente ad una serie di informazioni (quali il POD o il PdR, il codice fiscale/partita Iva del cliente finale), ad una pluralità di soggetti, tra cui l’impresa distributrice (art. 8 del TISIND);
- l’*accettazione* di una richiesta di indennizzo su un determinato POD o PdR costituisce una delle informazioni rilevanti che, in caso di richiesta di *switching* e di manifestazione della volontà di avvalersi della possibilità di esercizio di revoca di detta richiesta, deve essere comunicata all’utente (del trasporto e dispacciamento) entrante;

- come sopra esposto, la richiamata deliberazione 487/2015/R/eel disciplina i tempi, le modalità e gli effetti dell'esercizio della facoltà di revoca della richiesta di *switching*;
- segnatamente, l'art. 11 "Revoca della richiesta di switching ai sensi del comma 6.3 del TIMOE" dispone che, nel caso in cui l'utente del dispacciamento abbia manifestato l'intenzione di avvalersi della facoltà di revocare la richiesta di *switching*, l'impresa distributrice trasmette determinate informazioni, tra cui quella della lettera b) dell'art. 6 comma 4 del TIMOE, al SII (art. 11, comma 1) che poi le notifica, unitamente ad altre, al richiedente (art. 11, comma 2);
- sulla base di tali informazioni il richiedente decide se esercitare o meno la facoltà di revoca;
- pertanto, ai fini del corretto esercizio della facoltà di revoca della richiesta di *switching* da parte dell'utente del trasporto e dispacciamento entrante e, più in generale, ai fini dell'efficiente funzionamento della procedura di *switching* per cambio fornitore e, dunque, della promozione della concorrenza, è indispensabile che le informazioni trasmesse all'utente entrante siano esatte.

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- dalla documentazione acquisita dallo Sportello per il consumatore energia e ambiente (di seguito Sportello per il consumatore) nell'ambito dell'attività svolta per conto dell'Autorità ai sensi, fra l'altro, dell'Allegato A alla deliberazione 383/2016/E/com, è emersa l'inosservanza da parte di areti s.p.a. (di seguito areti) delle disposizioni in materia di *switching*;
- in particolare, con nota 27 luglio 2022 (prot. Autorità 33019 del 28 luglio 2022) lo Sportello per il consumatore ha chiesto ad areti informazioni in merito alle difficoltà lamentate da un cliente nell'effettuare uno *switching* in quanto areti, in qualità di impresa distributrice competente, avrebbe comunicato, ai sensi dell'art. 6, commi 3 e 4 del TIMOE, la sussistenza di una richiesta di indennizzo sulla fornitura interessata dallo *switching*, richiesta di indennizzo che tuttavia, a dire del reclamante, non sarebbe a lui riferibile;
- con nota 18 agosto 2022 (prot. SPCEN/A20220222872 del 19 agosto 2022) areti, dopo avere riconosciuto che le diverse richieste di cambio fornitore pervenute dal predetto cliente si erano concluse negativamente poiché al POD in questione era stato associato uno stato di morosità e pertanto i venditori entranti avevano esercitato la facoltà di revoca dello *switching* non accettando il cliente, ha:
  - i) ammesso che a partire dal mese di dicembre 2021, a seguito di verifiche ed approfondimenti, è stato riscontrato "*un disallineamento sui sistemi informativi della medesima riguardo alla messa a disposizione in sede di switching dell'informazione relativa alla presenza sul punto di prelievo di uno stato di morosità*";
  - ii) asserito che dal mese di gennaio 2022 sarebbero state poste in essere azioni correttive per risolvere gli errori del sistema;

- in data 22 settembre 2022 lo Sportello ha chiesto (con nota prot. Autorità 43657) ulteriori informazioni ad areti, che le ha fornite con nota 21 ottobre 2022 (prot. SPCEN/A20220246548 del 22 ottobre 2022); in particolare, l'impresa distributrice ha affermato che:
  - a) per il periodo febbraio 2021 - aprile 2022 risulterebbero 20.653 pratiche di *switching* per le quali l'utente del dispacciamento si è avvalso della possibilità di esercizio della revoca;
  - b) per 421 delle predette pratiche sarebbe stata erroneamente fornita l'informazione di cui alla lettera b) dell'art. 6 comma 4 del TIMOE, ovvero la presenza di una richiesta di indennizzo C<sup>MOR</sup> in corso, in quanto sarebbero stati considerati codice fiscale e/o partita IVA differenti rispetto ai dati identificativi del cliente finale indicati dal SII nelle medesime pratiche;
  - c) in merito al predetto disallineamento, la problematica sarebbe riconducibile ad un *"errato comportamento della regola di estrazione dell'informazione sullo stato di morosità"* in quanto *"l'indicazione della <<richiesta di indennizzo C<sup>MOR</sup> in corso>> risultava in taluni casi essere esposta anche nell'ipotesi in cui il dato associato al POD non era più attuale"*;
- alla luce delle informazioni e degli elementi acquisiti, risulta, pertanto, per ammissione della stessa areti, la violazione del combinato disposto dell'art. 6 comma 4 del TIMOE e dell'art. 11 comma 1 della deliberazione 487/2015/R/eel, per avere, in qualità di impresa distributrice competente, fornito per il tramite del SII, con riferimento a richieste di *switching* nelle quali l'utente del trasporto e dispacciamento entrante aveva manifestato la volontà di avvalersi della revoca, informazioni errate sulla sussistenza di una richiesta di indennizzo da parte dell'esercente la vendita uscente ovvero sullo stato di morosità del cliente finale.

**RITENUTO CHE:**

- gli elementi acquisiti costituiscano presupposto per l'avvio di un procedimento sanzionatorio, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95, nei confronti di areti s.p.a.

**DETERMINA**

1. di avviare un procedimento nei confronti di areti s.p.a. per l'accertamento, nei termini di cui in motivazione, delle violazioni in materia di *switching* e per l'adozione di un provvedimento sanzionatorio, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95;
2. di designare, ai sensi dell'articolo 7 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com e degli articoli 14, comma 3, lettera b) e 16, comma 2, lettera b) dell'Allegato A alla deliberazione 57/2018/A, quale responsabile del procedimento l'avv. Veronica Olmari, nella sua qualità di Responsabile dell'Unità Violazioni della Regolazione nei Mercati Energetici della Direzione Sanzioni e Impegni;

3. di comunicare che, ai sensi dell'articolo 4bis, comma 2, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, il termine di durata dell'istruttoria è di 120 (centoventi) giorni, decorrenti dalla comunicazione del presente provvedimento;
4. di comunicare che, ai sensi dell'articolo 4bis, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, il termine per l'adozione del provvedimento finale è di 220 (duecentoventi) giorni, decorrenti dalla comunicazione del presente provvedimento;
5. di avvisare che le comunicazioni, di cui all'articolo 33 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, possono essere inviate tramite posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo protocollo@pec.arera.it all'attenzione del responsabile del procedimento e di invitare, altresì, i partecipanti al presente procedimento a comunicare, nel primo atto utile, l'eventuale casella di PEC o altro indirizzo (nel solo caso di assenza di indirizzo PEC) presso cui ricevere le comunicazioni relative al procedimento sanzionatorio avviato col presente provvedimento;
6. di avvisare che i soggetti che hanno titolo per partecipare al procedimento, ai sensi dell'articolo 8 dell'Allegato A della deliberazione 243/2012/E/com, possono presentare alla Direzione Sanzioni e Impegni richiesta di accesso agli atti del procedimento, secondo le modalità di cui al precedente punto 5;
7. di comunicare il presente provvedimento ad areti s.p.a. (P. IVA 05816611007), mediante PEC all'indirizzo areti@pec.aret.it e di pubblicarlo sul sito *internet* dell'Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it).

Milano, 18 aprile 2023

Il Direttore

*avv. Michele Passaro*