

DELIBERAZIONE 4 NOVEMBRE 2016
622/2016/S/COM

AVVIO DI PROCEDIMENTO SANZIONATORIO PER VIOLAZIONE DI OBBLIGHI INFORMATIVI IN MATERIA DI ANAGRAFICHE DELL'AUTORITÀ E DI RECLAMI PRESENTATI ALLO SPORTELLO PER IL CONSUMATORE DI ENERGIA. EVENTUALE CHIUSURA CON PROCEDURA SEMPLIFICATA

**L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA IL GAS
E IL SISTEMA IDRICO**

Nella riunione del 4 novembre 2016

VISTI:

- la legge 24 novembre 1981, n. 689 (di seguito: legge 689/81);
- l'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 14 novembre 1995, n. 481 e s.m.i. (di seguito: legge 481/95);
- 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 (di seguito: decreto legislativo 93/11);
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas ed il sistema idrico (di seguito: Autorità) 23 giugno 2008, GOP 35/08 e s.m.i. recante "Obblighi di natura informativa per gli esercenti i servizi di pubblica utilità nel settore energetico. Definizione di un protocollo informatico unificato per la trasmissione di dati e documenti. Creazione di un elenco pubblico degli esercenti recante dati essenziali ai fini dell'informazione di utenti e consumatori" (di seguito: deliberazione GOP 35/08);
- l'Allegato A alla deliberazione 7 marzo 2013, 96/2013/A (di seguito: deliberazione 96/2013/A);
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 19 giugno 2014, 286/2014/R/com e s.m.i., recante "Regolamento per lo svolgimento da parte dello Sportello per il consumatore di energia delle attività afferenti al trattamento dei reclami" (di seguito: nuovo Regolamento);
- la deliberazione dell'Autorità 7 aprile 2016, 169/2016/E/com, recante "Intimazione ad adempiere agli obblighi di fornire riscontro alle richieste di informazioni dello Sportello per il consumatore di energia e di aggiornamento

- del sistema di anagrafiche dell’Autorità” (di seguito: deliberazione 169/2016/E/com);
- 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” (di seguito: deliberazione 243/2012/E/com);
 - la deliberazione dell’Autorità 23 aprile 2015, 177/2015/A (di seguito: deliberazione 177/2015/A).

CONSIDERATO CHE:

- con deliberazione GOP 35/08, l’Autorità ha definito ed organizzato il flusso di informazioni strumentale all’esercizio delle proprie funzioni istituzionali creando un’anagrafica completa e costantemente aggiornata degli operatori (c.d. Anagrafica Operatori) e ha unificato e semplificato le modalità di acquisizione di dati, informazioni, notizie e documenti prevedendo un protocollo di comunicazione di tipo informatico, stabilendo, in particolare che gli esercenti operanti nei settori dell’energia elettrica e del gas hanno l’obbligo di:
 - a) inviare all’Autorità una serie di informazioni anagrafiche (tra cui ragione sociale, legale rappresentante, settore di attività, sede legale, sedi operative, elenco soci) (art. 4);
 - b) comunicare, con le medesime modalità, all’Autorità ogni variazione nelle predette informazioni, nonché eventuali “vicende modificative” interessanti tali soggetti, entro e non oltre quindici giorni dalla conoscibilità e certezza degli elementi che ne sono oggetto (art. 6);
- il successivo art. 7, comma 1, precisa che l’inottemperanza ai predetti obblighi, salvo che il fatto costituisca reato, può costituire presupposto per l’irrogazione, da parte dell’Autorità, di sanzioni amministrative pecuniarie ai sensi dell’art. 2, comma 20, lett. c), della legge 481/95;
- con deliberazione 96/2013/A è stato semplificato l’obbligo in capo ai soggetti esercenti l’attività di vendita al mercato finale di energia elettrica e del gas naturale di comunicare e aggiornare la lista dei Comuni in cui si svolge l’attività di vendita, attraverso il suo trasferimento nel protocollo informatico denominato “Anagrafica Venditori” (punto 5 e scheda 5 dell’Allegato A alla citata deliberazione).

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- l’art. 44, comma 4, del decreto legislativo 93/11 prevede che l’Autorità assicuri, tra l’altro, il trattamento efficace dei reclami dei clienti finali nei confronti dei venditori e dei distributori di gas naturale e di energia elettrica;
- con deliberazione 286/2014/R/com l’Autorità ha approvato il nuovo Regolamento per lo svolgimento, da parte dello Sportello per il consumatore di energia (di seguito: Sportello), delle attività afferenti al trattamento dei reclami,

introducendo misure volte ad accrescere l'efficacia delle attività relative al trattamento dei reclami da parte dello Sportello, con riguardo tra l'altro alla tempestività, qualità ed esaustività delle risposte degli esercenti alle richieste di informazioni dello Sportello;

- ai sensi dell'art. 3, comma 1, lett. e), del nuovo Regolamento, l'Unità Reclami dello Sportello richiede agli esercenti di fornire entro il termine (indicato nella Tabella 1 del medesimo Regolamento) di 20 giorni lavorativi, le informazioni e la documentazione in loro possesso in merito alle vicende oggetto di segnalazione;
- l'art. 12, comma 1, del medesimo Regolamento, stabilisce l'obbligo degli esercenti di:
 - i. fornire riscontro alle predette richieste entro il suindicato termine, decorrente dalla data di ricevimento della richiesta (comma 1);
 - ii. mettere a disposizione le risposte alle richieste di informazioni dello Sportello tramite il Portale esercenti (comma 3), ossia lo strumento informatico messo a disposizione dallo Sportello medesimo, per l'invio di richieste di informazioni e la ricezione delle relative risposte e documenti allegati;
- la gestione efficace dei reclami comporta che le risposte degli esercenti alle richieste di informazioni inviate dallo Sportello siano puntuali ed esaustive, affinché lo Sportello possa comunicare, in tempi certi e utili, ai clienti finali, le indicazioni necessarie alla risoluzione delle problematiche segnalate (art. 3, comma 1, lett. f) del nuovo Regolamento) nonché le iniziative intraprese e gli esiti dell'attività svolta (art. 3, comma 1, lett. g) del nuovo Regolamento);
- lo Sportello invia mensilmente agli Uffici dell'Autorità la reportistica relativa, tra l'altro, alle richieste di informazioni inviate agli esercenti rimaste prive di risposta (art. 14, comma 1, lett. a), del nuovo Regolamento).

CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:

- dalla reportistica mensile inviata dallo Sportello agli Uffici dell'Autorità, ai sensi dell'art. 14, comma 1, lett. a) del nuovo Regolamento, è emersa la mancata risposta di Blu Shelf S.r.l. (di seguito: Blu Shelf o società) a n. 1 richiesta di informazioni;
- la società non risulta nemmeno accreditata al Portale esercenti messo a disposizione dallo Sportello medesimo;
- pertanto, al fine di ottenere riscontro alla predetta richiesta, gli Uffici dell'Autorità, in data 24 settembre 2015, hanno inviato alla società una nota di sollecito (prot. Autorità 27647) – nella quale si segnalava anche il mancato accreditamento al Portale esercenti – concedendo un termine di 15 giorni lavorativi per provvedere; la società non ha fornito alcuna risposta a tale sollecito;
- inoltre, al fine di ottenere chiarimenti sul mancato invio delle informazioni relative ai soci nell'Anagrafica Operatori nonché sulla mancata comunicazione presso l'Anagrafica Venditori delle informazioni relative ai Comuni nei quali

viene svolta l'attività di vendita (punto 5 e scheda 5 dell'Allegato A alla deliberazione 96/2013/A), gli Uffici dell'Autorità hanno inviato a Blu Shelf diverse richieste (prot. Autorità 37940 del 22 dicembre 2015 e prot. Autorità 8264 del 17 marzo 2016) rimaste prive di riscontro;

- nell'Anagrafica Operatori non risulta aggiornato l'indirizzo della sede legale della società (una prima variazione risulta essere avvenuta in data 25 febbraio 2014 e una seconda in data 29 maggio 2015, nessuna delle due è stata comunicata) e non risultano comunicate le informazioni anagrafiche inerenti i riferimenti per il contatto da parte del cliente e l'indirizzo di Posta Elettronica Certificata (PEC) (punti vi, xiv e xvi, dell'art. 4, comma 1, della deliberazione GOP 35/08);
- a fronte della reiterata inosservanza delle soprarichiamate richieste di informazioni, l'Autorità con deliberazione 169/2016/E/com ha intimato a Blu Shelf di provvedere:
 - a) all'adempimento degli obblighi di risposta alle richieste di informazioni dello Sportello di cui all'art. 12, comma 1, del nuovo Regolamento;
 - b) all'invio allo Sportello, entro trenta giorni dal ricevimento della deliberazione stessa, della risposta alla richiesta di informazioni già sollecitata e rimasta inesitata, indicata nella Tabella 2 allegata alla predetta deliberazione;
 - c) all'invio all'Autorità, entro trenta giorni dal ricevimento della deliberazione stessa, di una comunicazione attestante l'avvenuto adempimento di quanto prescritto alle precedenti lettere a) e b);
 - d) alla comunicazione, entro trenta giorni dal ricevimento della deliberazione stessa, all'Autorità della correttezza delle informazioni attualmente presenti nel sistema di anagrafiche dell'Autorità;avvertendo che l'inottemperanza al provvedimento avrebbe costituito presupposto per l'avvio di un procedimento sanzionatorio ai sensi dell'art. 2, comma 20, lett. c), della legge 481/95;
- i termini indicati nella predetta deliberazione 169/2016/E/com, notificata alla società in data 18 aprile 2016, sono ampiamente scaduti e Blu Shelf risulta inadempiente alla citata deliberazione non avendo fornito all'Autorità e allo Sportello le informazioni richieste.

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- l'art. 45, comma 6, del decreto legislativo 93/11 attribuisce all'Autorità il potere di disciplinare, con proprio regolamento, nel rispetto della legislazione vigente in materia, i procedimenti sanzionatori di sua competenza nonché i casi in cui, con l'accordo dell'impresa destinataria dell'atto di avvio del procedimento sanzionatorio, possono essere adottate modalità procedurali semplificate di irrogazione delle sanzioni amministrative pecuniarie;
- in attuazione dell'art. 45, comma 6, del decreto legislativo 93/11, l'art. 5, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com prevede che l'Autorità, nel

caso in cui gli elementi raccolti dagli Uffici sorreggano sufficientemente la fondatezza della contestazione e fatti salvi i diritti di contraddittorio e difesa, si riserva la facoltà di determinare, nella deliberazione di avvio del procedimento sanzionatorio, l'importo della sanzione che potrebbe essere irrogata all'esito del procedimento e che, in tale ipotesi e contestualmente alla comunicazione della deliberazione di avvio, vengano allegati i documenti su cui si basa la contestazione;

- nei casi di cui al citato art. 5, comma 1, il destinatario della deliberazione di avvio del procedimento sanzionatorio può, entro trenta giorni dalla comunicazione della stessa:
 - effettuare il pagamento della sanzione in misura ridotta pari ad un terzo del valore di quella determinata nella deliberazione di avvio, estinguendo in questo modo il procedimento sanzionatorio (art. 5, comma 2, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com);
 - in alternativa al punto precedente, proseguire con l'ordinario procedimento e con i connessi diritti di contraddittorio e difesa (art. 45 del decreto legislativo 93/11 e art. 16, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com).

RITENUTO CHE:

- gli elementi acquisiti costituiscano presupposto per l'avvio di un procedimento sanzionatorio nei confronti di Blu Shelf;
- gli elementi acquisiti, essendo altresì sufficienti a sorreggere la fondatezza della contestazione, consentano, ai sensi dell'art. 5, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, di determinare nella presente deliberazione di avvio l'importo della sanzione che potrebbe essere irrogata all'esito del procedimento secondo i criteri di cui all'art. 11, della legge 689/81 e di cui all'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com e, in particolare, tenendo conto che:
 - quanto al criterio della *gravità della violazione*, la condotta omissiva della società contrasta con le disposizioni volte ad attivare flussi informativi funzionali allo svolgimento dell'attività istituzionale dell'Autorità. In particolare la condotta, ad oggi persistente, riguarda: a) il mancato accreditamento al Portale esercenti messo a disposizione dallo Sportello; b) la mancata comunicazione della correttezza delle informazioni presenti nell'Anagrafica Operatori, ai sensi della deliberazione GOP 35/08; c) la mancata comunicazione presso l'Anagrafica Venditori di cui alla deliberazione 96/2013/A delle informazioni relative ai Comuni nei quali viene svolta l'attività di vendita. Inoltre la condotta di Blu Shelf, ad oggi persistente, contrasta con le disposizioni volte ad assicurare l'efficace trattazione dei reclami da parte dello Sportello. Segnatamente la società non ha risposto ad una richiesta di informazioni inviata dallo Sportello, impedendo a quest'ultimo di fornire ai clienti finali le indicazioni necessarie alla risoluzione delle problematiche segnalate;

- con riferimento all'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione ed alla personalità dell'agente, non risulta alcuna circostanza rilevante;
- in merito alle condizioni economiche dell'agente, si rileva che la società ha conseguito, per l'anno 2015, un fatturato pari a euro 19.200.000,00 circa;
- gli elementi sopra evidenziati consentono pertanto, all'attuale stato di persistenza della violazione, di determinare la sanzione nella misura di euro 46.500 (quarantaseimilacinquecento).

RITENUTO, INFINE, CHE:

in ragione della prevalenza dell'interesse all'acquisizione delle informazioni oggetto degli obblighi violati, nonché all'accreditamento al Portale esercenti, rispetto alla rapida definizione del procedimento sanzionatorio, l'adempimento alle intimazioni di cui alla deliberazione 169/2016/E/com e il predetto accreditamento costituiscano presupposto per accedere al pagamento in misura ridotta della sanzione sopra indicata

DELIBERA

1. di avviare un procedimento sanzionatorio, nei confronti di Blu Shelf S.r.l., per la mancata ottemperanza, nei termini di cui in motivazione, alla deliberazione di intimazione 169/2016/E/com, nonché per il mancato accreditamento al Portale esercenti, ai sensi dell'art. 2, comma 20, lett. c), legge 481/95;
2. di determinare, ai sensi dell'art. 45 del decreto legislativo 93/11 e dell'art. 5, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria che, all'attuale stato di persistenza della violazione, ammonta ad euro 46.500 (quarantaseimilacinquecento) ;
3. di allegare, ai fini della notifica di cui al punto 11, ai sensi dell'art. 5, comma 1 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, i documenti su cui si basa la contestazione di cui al precedente punto 1;
4. di avvisare che il destinatario della presente deliberazione, entro 30 (trenta) giorni dalla notifica della stessa, può:
 - i. previo invio delle informazioni richieste con la deliberazione 169/2016/E/com e accreditamento al Portale esercenti, ai sensi dell'art. 5 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, rinunciando alle ulteriori formalità del procedimento, effettuare il pagamento della sanzione amministrativa pecuniaria nella misura pari ad un terzo del valore determinato al precedente punto 2, con versamento diretto al concessionario del servizio di riscossione, oppure mediante delega ad una banca o alle Poste Italiane S.p.a. presentando il modello "F23" (recante codice ente "QAE" e codice tributo "787T"), come previsto dal decreto legislativo 237/97;

- ii. in alternativa al punto precedente, proseguire con l'ordinario procedimento sanzionatorio avviato con il presente provvedimento;
- 5. di prevedere che l'eventuale pagamento della sanzione amministrativa ridotta di cui al punto 4 (i) – che dovrà essere comunicato all'Autorità mediante l'invio di copia del documento attestante il versamento effettuato, previo accreditamento al Portale esercenti e invio della documentazione attestante l'adempimento degli obblighi informativi oggetto dell'intimazione di cui alla deliberazione 169/2016/E/com – determini, ai sensi dell'art. 5 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, l'estinzione del presente procedimento sanzionatorio;
- 6. di nominare, ai sensi dell'art. 12, comma 1, lett. g) e dell'art. 13, comma 3, lett. b), dell'Allegato A, del punto 3.4, dell'Allegato B e del punto 5, della deliberazione 177/2015/A, quale responsabile del procedimento, il Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni;
- 7. di fissare in 60 (sessanta) giorni, decorrenti dalla data di notifica del presente provvedimento, il termine di durata dell'istruttoria;
- 8. di fissare in 60 (sessanta) giorni, decorrenti dal termine dell'istruttoria fissato ai sensi del precedente punto 7, il termine per l'adozione del provvedimento finale;
- 9. di avvisare che i soggetti che hanno titolo per partecipare al procedimento, ai sensi dell'art. 8, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, possono accedere agli atti del procedimento presso i locali della Direzione Sanzioni e Impegni;
- 10. di avvisare che le comunicazioni, di cui all'art. 33 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, possono essere inviate tramite posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo sanzioni-impegni.aegsi@pec.energia.it e di invitare, altresì, i partecipanti al presente procedimento a comunicare, nel primo atto utile, l'eventuale casella di posta elettronica certificata (PEC) presso la quale ricevere le comunicazioni relative al procedimento avviato col presente provvedimento;
- 11. di notificare il presente provvedimento, mediante plico raccomandato con avviso di ricevimento, a Blu Shelf S.r.l. (p. iva 01734960683), Via Attilio Regolo, n. 19, 00192 Roma e mediante PEC all'indirizzo blutrader@pec.it, nonché di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

4 novembre 2016

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni