

**DELIBERAZIONE 19 NOVEMBRE 2019**  
**470/2019/S/COM**

**IRROGAZIONE DI UNA SANZIONE AMMINISTRATIVA PECUNIARIA PER VIOLAZIONE DI**  
**OBBLIGHI INFORMATIVI IN MATERIA DI RECLAMI ALLO SPORTELLO PER IL**  
**CONSUMATORE ENERGIA E AMBIENTE**

**L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA**  
**RETI E AMBIENTE**

Nella 1088<sup>a</sup> riunione del 19 novembre 2019

**VISTI:**

- la legge 24 novembre 1981, n. 689 (di seguito: legge 689/81);
- l'articolo 2, comma 20, lett. c), della legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge 481/95);
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244
- l'articolo 11 *bis*, del decreto-legge 14 marzo 2005, n. 35, introdotto dalla legge di conversione 14 maggio 2005, n. 80;
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 (di seguito: decreto legislativo 93/11);
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: 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" (Regolamento Sanzioni);
- 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: Regolamento);
- la deliberazione dell'Autorità 1 ottobre 2015, 462/2015/S/rht (di seguito: deliberazione 462/2015/S/rht);
- la deliberazione dell'Autorità 14 luglio 2016, 383/2016/E/com e s.m.i. (di seguito: deliberazione 383/2016/E/com) e relativo Allegato A recante "Regolamento per l'attuazione da parte della società Acquirente Unico delle attività in avvalimento di cui all'articolo 7, comma 6 e all'articolo 44, comma 4, del d.lgs. 93/11" (di seguito: nuovo Regolamento);
- la deliberazione dell'Autorità 23 novembre 2017, 771/2017/E/com, recante "Intimazione ad adempiere agli obblighi di fornire riscontro alle richieste di

informazioni dello Sportello per il consumatore di energia” (di seguito: deliberazione 771 /2017/E/com);

- la determinazione del Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni dell’Autorità, 21 giugno 2018, DSAI/46/2018/com, recante “Avvio di cinque procedimenti sanzionatori per violazione degli obblighi informativi in materia di reclami allo Sportello per il consumatore energia e ambiente. Eventuali chiusure con procedure semplificate” (di seguito: determinazione DSAI/46/2018/com);
- la deliberazione dell’Autorità 19 febbraio 2019, 53/2019/S/com (di seguito: deliberazione 53/2019/S/com);
- la deliberazione dell’Autorità 1 ottobre 2019, 399/2019/S/com (di seguito: deliberazione 399/2019/S/com).

**FATTO:**

1. Dalla reportistica mensile inviata dallo Sportello per il consumatore di energia, ora Sportello per il consumatore Energia e Ambiente (di seguito: Sportello), agli Uffici dell’Autorità, ai sensi dell’art. 14, comma 1, lett. a), del Regolamento, ora art. 16 del nuovo Regolamento, è emersa la mancata risposta di alcuni esercenti, tra cui Sidigas.com S.r.l. (di seguito: Sidigas.com o Società) ad una o più richieste di informazioni dello Sportello.
2. Segnatamente, con comunicazione datata 9 novembre 2017 (acquisita con prot. 36795 del 10 novembre 2017) lo Sportello ha segnalato alla Direzione Advocacy, Consumatori e Utenti dell’Autorità le richieste di informazioni il cui obbligo di risposta era scaduto successivamente alla data del 30 settembre 2016 e che alla data del 30 ottobre 2017 risultavano ancora prive di riscontro da parte degli esercenti interessati.
3. A fronte di ciò, l’Autorità con deliberazione 771/2017/E/com, ha intimato ai predetti esercenti, tra cui Sidigas.com, di provvedere entro trenta giorni dal ricevimento della deliberazione stessa:
  - a) all’adempimento degli obblighi di risposta alle richieste di informazioni dello Sportello di cui all’art. 12, comma 1, del Regolamento, ed in particolare a quelle già sollecitate e rimaste inesitate indicate nella Tabella I della predetta deliberazione, relative, per quanto riguarda Sidigas.com, a 7 (sette) casi;
  - b) all’invio all’Autorità di una comunicazione attestante l’avvenuto adempimento di quanto prescritto alla precedente lettera a);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.
4. Dalla reportistica inviata dallo Sportello alla data del 20 giugno 2018 (acquisita con prot. Autorità 19052), le predette 7 (sette) richieste di informazioni risultavano ancora inesitate.
5. In considerazione della scadenza dei termini indicati nella citata deliberazione 771/2017/E/com senza adempimento da parte di Sidigas.com alle intimazioni ivi contenute, con determinazione DSAI/46/2018/com è stato avviato, ai sensi dell’art.

2, comma 20, lettera c), della legge 481/95, il presente procedimento sanzionatorio. Nella medesima determinazione di avvio è stato provvisoriamente determinato, ai sensi dell'articolo 45 del decreto legislativo 93/11 e dell'art. 5, comma 1, del Regolamento Sanzioni, l'importo della sanzione pecuniaria irrogabile a Sidigas.com nella misura di euro 27.060 (ventisettemilase sessanta), prevedendo che l'eventuale pagamento di un terzo del citato importo entro il termine di trenta giorni dalla notifica della determinazione di avvio – previa cessazione delle condotte contestate – avrebbe comportato l'estinzione del procedimento sanzionatorio (ai sensi dell'art. 5, comma 3, del Regolamento Sanzioni)

6. Sidigas.com, tuttavia, non ha provveduto, entro il predetto termine di trenta giorni, alla cessazione di tutte le condotte contestate, né al pagamento in misura ridotta della sanzione sopra indicata. Infatti, come risulta dalla comunicazione inviata dallo Sportello in data 10 settembre 2019 (acquisita con prot. Autorità 22808 dell'11 settembre 2019), la condotta contestata alla società risulta cessata in 6 (sei) casi su 7 (sette).
7. Pertanto, ai sensi dell'art. 5, comma 5, del Regolamento Sanzioni, il procedimento sanzionatorio è proseguito nelle forme ordinarie, con facoltà del Collegio di irrogare, nel provvedimento finale, una sanzione di ammontare anche più elevato rispetto all'ammontare pieno inizialmente previsto.
8. Nel corso dell'istruttoria, la Società non ha presentato documentazione difensiva.
9. Con nota 18 settembre 2019 (prot. Autorità 23652), il Responsabile del procedimento ha comunicato le risultanze istruttorie.

#### **VALUTAZIONE GIURIDICA:**

10. Con deliberazione 286/2014/R/com l'Autorità ha approvato il citato Regolamento per accrescere l'efficacia, da parte dello Sportello, nel trattamento dei reclami dei clienti finali nei confronti dei venditori e dei distributori di gas naturale e di energia elettrica, assicurando tempestività, qualità ed esaustività delle risposte degli esercenti alle richieste di informazioni dello Sportello. In tal senso, l'art. 3, comma 1, lettera e), del Regolamento, prevede che l'Unità Reclami dello Sportello richieda agli esercenti di fornire, entro 20 giorni lavorativi, le informazioni e la documentazione in loro possesso sulle vicende oggetto di segnalazione. Specularmente l'art. 12, comma 1, del medesimo Regolamento (ora art. 13 del nuovo Regolamento) stabilisce l'obbligo degli esercenti di riscontrare le predette richieste entro il suindicato termine.
11. La gestione efficace dei reclami esige puntualità ed esaustività delle risposte degli esercenti alle predette richieste di informazioni, 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, lettera f) del Regolamento) nonché le iniziative intraprese e gli esiti dell'attività svolta (art. 3, comma 1, lettera g) del Regolamento).

12. 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, lettera a), del Regolamento, ora art. 16 del nuovo Regolamento).
13. Dagli elementi acquisiti emerge che la Società non ha integralmente adempiuto alle intimazioni di cui alla deliberazione 771/2017/E/com entro il termine ivi assegnato, né successivamente.
14. Come risulta dalla comunicazione dello Sportello 10 settembre 2019 (acquisita con prot. Autorità 22808 dell’11 settembre 2019), infatti, la Società ha inviato, sia pure tardivamente, la risposta a 6 (sei) richieste di informazioni, mentre risulta ancora inesitata una richiesta.

#### **QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE:**

15. L’art. 11 della legge 689/81 dispone che la quantificazione della sanzione sia compiuta in applicazione dei seguenti criteri:
  - a) gravità della violazione;
  - b) opera svolta dall’agente per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione;
  - c) personalità dell’agente;
  - d) condizioni economiche dell’agente.L’Autorità applica i criteri di cui al sopra citato art. 11 alla luce di quanto previsto dagli artt. 24 e ss. del Regolamento Sanzioni.
16. Sotto il profilo della *gravità della violazione*, la condotta omissiva della Società contrasta con le disposizioni volte ad attivare flussi informativi funzionali allo svolgimento dei poteri di regolazione e vigilanza dell’Autorità, nonché con le disposizioni dirette ad assicurare l’efficace trattazione dei reclami da parte dello Sportello. In particolare, la condotta contestata a Sidigas.com riguarda il tardivo riscontro a 6 (sei) richieste di informazioni inviate dallo Sportello e il persistente mancato riscontro ad 1 (una) richiesta di informazioni inviata dallo Sportello medesimo, che non ha quindi potuto fornire al cliente finale le indicazioni necessarie alla risoluzione delle problematiche segnalate. Alla data del 10 settembre 2019 risulta infatti ancora inesitata da parte della Società una delle richieste di informazioni oggetto di intimazione.
17. Con riferimento ai criteri dell’*opera svolta dall’agente per l’eliminazione o l’attenuazione delle conseguenze della violazione* non risultano circostanze rilevanti.
18. In merito al criterio della *personalità dell’agente*, rileva la circostanza che Sidigas.com è stata sanzionata con deliberazione 462/2015/S/rht per violazione degli obblighi informativi in materia di vigilanza sul divieto di traslazione della maggiorazione IRES sui prezzi al consumo, con deliberazione 399/2019/S/com per violazione dell’obbligo partecipativo alle procedure conciliative dall’Autorità, nonché con deliberazione 53/2019/S/com per violazioni della stessa indole rispetto a quella oggetto del presente procedimento, ossia violazioni relative agli obblighi

informativi in materia di reclami allo Sportello. Si procede, pertanto, all'aumento della sanzione base ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Regolamento Sanzioni.

19. Per quanto attiene, infine, alle *condizioni economiche dell'agente*, dal bilancio depositato dalla società, relativo all'anno 2017, risulta che la stessa ha conseguito un fatturato pari a euro 33.799.033.
20. Gli elementi sopra evidenziati consentono di quantificare la sanzione finale in euro 30.700,00 (trentamilasettecento/00)

### **DELIBERA**

1. di accertare, ai sensi dell'art. 2, comma 20, lett. c), legge 481/95, la mancata ottemperanza, da parte di Sidigas.com S.r.l., nei termini di cui in motivazione, alla deliberazione di intimazione 771/2017/E/com;
2. di irrogare, nei confronti di Sidigas.com S.r.l., ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lett. c), della legge 481/95, una sanzione amministrativa pecuniaria pari a euro 30.700,00 (trentamilasettecento/00);
3. di ordinare, a Sidigas.com S.r.l., di pagare la sanzione irrogata entro il termine di 30 giorni dalla data di notifica del presente provvedimento, con versamento diretto al concessionario del servizio di riscossione, oppure mediante delega ad una banca o alla Poste Italiane S.p.a., presentando il modello "F23" (recante codice ente QAE e codice tributo "787T"), come previsto dal decreto legislativo 237/97;
4. di avvisare che, decorso il termine di cui al precedente punto 3, per il periodo di ritardo inferiore ad un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento (codice tributo "788T"); in caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, saranno applicate le maggiorazioni di cui all'articolo 27, comma 6, della legge 689/81 (codice tributo "789T");
5. di ordinare a Sidigas.com S.r.l. di comunicare l'avvenuto pagamento della sanzione amministrativa irrogata all'Autorità, mediante l'invio di copia del documento attestante il versamento effettuato e via mail all'indirizzo sanzioni-decisoria.aeegsi@pec.energia.it;
6. di notificare il presente provvedimento a Sidigas.com S.r.l. (p.iva 04518121217) mediante pec all'indirizzo amministrazione@cert.sidigas.com e di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it).

Avverso il presente provvedimento può essere proposto ricorso dinanzi al competente Tribunale Amministrativo Regionale della Lombardia, sede di Milano, entro il termine di 60 giorni dalla data di notifica dello stesso oppure ricorso straordinario al Capo dello Stato, entro il termine di 120 giorni.

19 novembre 2019

IL PRESIDENTE  
*Stefano Besseghini*