

Deliberazione 4 settembre 2009 - VIS 87/09

Irrogazione di sanzione ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 14 novembre 1995, n. 481, nei confronti di Azienda Sondriese Multiservizi S.p.A.

L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS

Nella riunione del 4 settembre 2009

Visti:

- l'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 14 novembre 1995, n. 481;
- la legge 24 novembre 1981, n. 689;
- l'articolo 11 *bis* del decreto-legge 14 marzo 2005, n. 35, introdotto dalla legge 14 maggio 2005, n. 80;
- il decreto-legge 18 giugno 2007, n. 73, recante misure urgenti per l'attuazione di disposizioni comunitarie in materia di liberalizzazione dei mercati dell'energia, convertito con modificazioni in legge 3 agosto 2007, n. 125;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: l'Autorità) 26 ottobre 2007, n. 272/07;
- la deliberazione dell'Autorità 29 febbraio 2008, VIS 11/08;
- la deliberazione dell'Autorità 2 ottobre 2008, ARG/com 144/08;
- la deliberazione dell'Autorità 22 ottobre 2008, VIS 97/08.

Fatto

1. Con deliberazione VIS 97/08 l'Autorità ha avviato, nei confronti dell'Azienda Sondriese Multiservizi S.p.A. (di seguito: ASM o società), un'istruttoria formale per accertare la violazione dell'articolo 2, comma 1, lettera a), punto ii., della deliberazione n. 272/07, in materia di obblighi di trasparenza del servizio telefonico commerciale, e irrogare la relativa sanzione amministrativa pecuniaria.
2. Da controlli effettuati in modalità telefonica è emerso che il servizio telefonico commerciale di ASM - che svolge in maniera integrata il servizio di distribuzione di energia elettrica, il servizio di maggior tutela e l'attività di vendita di energia elettrica ai clienti del mercato libero - non prevedeva un messaggio iniziale che chiarisse la possibilità di ottenere informazioni e presentare reclami sia per il servizio di maggior tutela, sia per l'attività di vendita ai clienti del mercato libero.
3. Con nota 13 marzo 2008 (prot. Autorità 007792 - 17/03/2008) ASM ha presentato una memoria difensiva, successiva alla deliberazione VIS 11/08 - con cui l'Autorità

le aveva intimato di rispettare gli obblighi di trasparenza nel servizio telefonico commerciale - e anteriore all'avvio del presente procedimento.

4. Con nota 10 dicembre 2008 (prot. Autorità 041447- 18/12/2008) ASM ha riproposto e specificato gli argomenti già svolti nella memoria di cui al precedente punto.
5. Con nota 18 giugno 2009 (prot. Autorità 34579) il responsabile del procedimento, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del d.P.R. n. 244/01, ha comunicato alla società le risultanze istruttorie, confermando gli addebiti contestati e delimitandone l'estensione temporale.
6. Con nota 22 giugno 2009 (prot. Autorità 035842 - 24/06/2009) ASM ha chiesto di essere sentita nell'audizione finale di cui all'articolo 10, comma 5, del d.P.R. n. 244/01.
7. Nell'audizione finale del 23 luglio 2009 la società ha ribadito, sia verbalmente che attraverso una memoria scritta, quanto in precedenza rappresentato.

Valutazione giuridica

8. Dagli elementi acquisiti agli atti emerge che la società si è resa responsabile dell'anzidetta violazione. Peraltro, è stata la stessa ASM, dapprima con le richiamate note 13 marzo 2008 e 10 dicembre 2008 e da ultimo con la memoria depositata in occasione dell'audizione finale, ad ammettere di aver violato l'articolo 2, comma 1, lettera a), punto ii., della deliberazione n. 272/07 nel periodo compreso tra il 1° novembre 2007 e la prima decade di marzo 2008.
9. Contrariamente a quanto la società assume nelle sue memorie difensive, il presupposto per l'irrogazione della sanzione pecuniaria, che costituisce un atto dovuto a seguito dell'accertamento di un illecito, non è la violazione della deliberazione VIS 11/08, con cui l'Autorità ha intimato il rispetto degli obblighi di trasparenza nel servizio telefonico commerciale, bensì l'inosservanza dell'articolo 2, comma 1, lettera a), punto ii., della deliberazione n. 272/07, protrattasi, per ammissione della stessa ASM, dal 1° novembre 2007 alla prima decade di marzo 2008.
10. La circostanza che la società abbia cessato la condotta illecita prima dell'avvio del presente procedimento non esclude la configurabilità dell'illecito, rilevando invece ai diversi ed ulteriori fini della quantificazione della sanzione, sotto il profilo della durata dell'illecito e della personalità dell'agente.

Quantificazione della sanzione

11. L'articolo 11 della legge n. 689/81 prevede che la quantificazione della sanzione sia compiuta in applicazione dei seguenti criteri:
 - gravità della violazione;
 - opera svolta dall'agente per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione;
 - personalità dell'agente;
 - condizioni economiche dell'agente.
12. Con deliberazione ARG/com 144/08, l'Autorità ha adottato "*Linee guida sull'applicazione dei criteri di quantificazione delle sanzioni amministrative*

pecuniarie irrogate dall’Autorità per l’energia elettrica e il gas ai sensi dell’articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 14 novembre 1995, n. 481”.

13. Sotto il profilo della *gravità della violazione*, ASM ha disatteso una disposizione che permette alla clientela di identificare e distinguere immediatamente informazioni ed offerte inerenti, rispettivamente, all’attività di vendita di energia elettrica sul mercato libero e al servizio di maggior tutela, in una prospettiva tesa a “promuovere condizioni di trasparenza del mercato tali da ingenerare fiducia nel consumatore e consentirgli di fare una scelta consapevole” attraverso “informazioni corrette e chiare” (cfr. I°, II° e VI° “ritenuto” della deliberazione n. 272/07). La gravità è però attenuata: a) dalla circostanza che i clienti di ASM si trovano in larga parte sul mercato della maggior tutela, non avendo la società sul mercato libero alcun cliente domestico e solo 370 clienti BT non domestici; b) dalla ridotta durata dell’infrazione, che si è protratta dal 1° novembre 2007 (data di entrata in vigore della disposizione violata) alla prima decade di marzo 2008 (epoca di entrata in funzione di una procedura operativa per la corretta gestione dei contatti telefonici con gli utenti del servizio di vendita di energia elettrica).
14. Per quanto riguarda l’*opera svolta dall’agente per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione*, non risulta alcun elemento utile.
15. Quanto al criterio della *personalità dell’agente*, la società non si è resa responsabile, fino ad oggi, di altre violazioni di provvedimenti dell’Autorità. Merita apprezzamento, in quanto testimonia una inclinazione di ASM a non reiterare in futuro l’infrazione commessa, la duplice circostanza che: a) la società abbia cessato l’infrazione ancor prima dell’avvio del presente procedimento; b) nel *call center* in funzione dal 1° gennaio 2009 sia stato inserito un messaggio preregistrato che chiarisce la possibilità di ottenere informazioni e presentare reclami sia per il servizio di maggior tutela che per l’attività di vendita ai clienti del mercato libero.
16. Quanto al criterio delle *condizioni economiche dell’agente*, nel bilancio 2007, redatto da ASM ai sensi della disciplina *unbundling*, figura, in corrispondenza della voce “complesso delle attività elettriche”, un fatturato pari a euro 8.798.085,00.
17. Gli elementi indicati nei precedenti punti da 13 a 16 conducono a determinare la sanzione, per la violazione in esame, nella misura di euro 25.822,84 (venticinquemilaottocentoventidue/84)

DELIBERA

1. si accerta la violazione, da parte di Azienda Sondriese Multiservizi S.p.A. dell’articolo 2, comma 1, lettera a), punto ii., della deliberazione n. 272/07;
2. è irrogata ad Azienda Sondriese Multiservizi S.p.A., ai sensi dell’articolo 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95, una sanzione amministrativa pecuniaria pari a euro 25.822,84 (venticinquemilaottocentoventidue/84);
3. si ordina ad Azienda Sondriese Multiservizi S.p.A. di pagare la suddetta sanzione entro il termine di 30 (trenta) giorni dalla data di notifica del presente provvedimento, 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 allegato (recante codice ente “QAE” e codice tributo “787T”), che

- costituisce parte integrante e sostanziale del presente provvedimento (*Allegato A*), come previsto dal decreto legislativo 9 luglio 1997, n. 237;
4. decorso il termine di cui alla precedente lettera c), 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 n. 689/81 (codice tributo “789T”);
 5. si ordina ad Azienda Sondriese Multiservizi S.p.A. di comunicare l’avvenuto pagamento della sanzione amministrativa di cui sopra all’Autorità, mediante l’invio di copia del documento attestante il versamento effettuato;
 6. il presente provvedimento sarà notificato, mediante plico raccomandato con avviso di ricevimento, ad Azienda Sondriese Multiservizi S.p.A., con sede legale in via Ragazzi del '99 n. 19, 23100 Sondrio, e pubblicato sul sito *internet* dell’Autorità (www.autorita.energia.it).

Avverso il presente provvedimento può essere proposto ricorso giurisdizionale dinanzi al Tribunale Amministrativo Regionale competente ai sensi dell’articolo 2, comma 25, della legge n. 481/95 entro il termine di 60 (sessanta) giorni dalla data di comunicazione dello stesso.

4 settembre 2009

Il Presidente: Alessandro Ortis