DELIBERAZIONE 27 NOVEMBRE 2014
583/2014/S/COM

AVVIO DI PROCEDIMENTO SANZIONATORIO PER VIOLAZIONE DI OBBLIGHI INFORMATIVI IN MATERIA DI ANAGRAFICA DEGLI OPERATORI E DI RECLAMI PRESENTATI ALLO SPORTELLO PER IL CONSUMATORE DI ENERGIA. EVENTUALE CONTESTUALE CHIUSURA CON PROCEDURA SEMPLIFICATA

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

Nella riunione del 27 novembre 2014

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, introdotto dalla legge 14 maggio 2005, n. 80;
- l'art. 45 del 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 e 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 dell'Autorità 20 dicembre 2012, 548/2012/E/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 24 aprile 2014, 186/2014/E/com, recante "Intimazione ad adempiere all'obbligo di fornire riscontro alle richieste di informazioni dello Sportello per il consumatore di energia e alle richieste

relative all'anagrafica operatori dell'Autorità" (di seguito: deliberazione 186/2014/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 27 marzo 2014, 124/2014/A.

CONSIDERATO CHE:

- con la 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;
- in particolare, la predetta deliberazione dispone, all'art. 4, che gli esercenti operanti nei settori dell'energia elettrica e del gas abbiano l'obbligo di inviare all'Autorità una serie di informazioni anagrafiche, tra cui la ragione sociale, la natura giuridica, il settore di attività, la sede legale e le sedi operative;
- ai sensi dell'art. 6, comma 1, della citata deliberazione ogni variazione nelle predette informazioni deve essere comunicata, con le medesime modalità, entro e non oltre quindici giorni dalla conoscibilità e certezza degli elementi che ne sono oggetto;
- 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 lettera in data 10 aprile 2013 (prot. Autorità n. 14518 del 17 aprile 2013), Free Trade S.p.A. (di seguito: Free Trade o società o esercente) ha comunicato all'Autorità di avere trasferito dal gennaio 2013 - e dunque ben oltre il termine di quindici giorni previsto dall'art. 6 della deliberazione GOP 35/08 - la propria sede legale in via Palmiro Togliatti, n. 1506, 00155 Roma;
- al fine di avere chiarimenti sulle informazioni comunicate all'Anagrafica Operatori, gli Uffici dell'Autorità, in data 3 febbraio 2014 (prot. Autorità n. 3439), hanno inviato a Free Trade una richiesta rimasta inesitata;
- da una visura camerale, effettuata dagli Uffici dell'Autorità in data 3 novembre 2014, risulta, inoltre, che la società ha:
 - trasferito la sede legale da viale Palmiro Togliatti, n. 1506, 00155 Roma, a via Francesco Mengotti n. 45, 00191 Roma, con atto in data 25 giugno 2013 iscritto nel Registro delle Imprese il 16 gennaio 2014;
 - variato la forma giuridica da società per azioni con socio unico a società a responsabilità limitata, con conseguente variazione della denominazione

sociale in Free Trade S.r.l., con atto del 30 aprile 2014, iscritto nel Registro delle Imprese in data 25 settembre 2014;

- nessuna delle predette variazioni risulta comunicata all'Autorità, in contrasto con quanto previsto dall'art. 6 della deliberazione GOP 35/08.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- l'art. 2, comma 12, lett. m, della legge 481/95 attribuisce all'Autorità la valutazione di reclami, istanze e segnalazioni presentate dagli utenti o dai consumatori, singoli o associati, in ordine al rispetto dei livelli qualitativi e tariffari da parte dei soggetti esercenti il servizio;
- l'art. 2, comma 22, della legge 481/95 prevede che le imprese siano tenute a fornire all'Autorità, oltre a notizie ed informazioni, la collaborazione per l'adempimento delle sue funzioni;
- 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;
- in attuazione della predetta previsione legislativa, con la deliberazione 548/2012/E/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;
- 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. e del nuovo Regolamento), nonché le iniziative intraprese e le attività svolte (art. 3, comma 1, lett. f del nuovo Regolamento);
- ai sensi dell'art. 3, comma 1, lett. d, 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 richiamato Regolamento stabilisce l'obbligo degli esercenti di fornire riscontro alle predette richieste entro il suindicato termine, decorrente dalla data di ricevimento della richiesta;
- lo Sportello invia mensilmente agli Uffici dell'Autorità la reportistica relativa alle richieste di informazioni inviate agli esercenti prive di risposta (art. 14, comma 1, del nuovo Regolamento);
- dalla reportistica mensile inviata dallo Sportello agli Uffici dell'Autorità, ai sensi dell'art. 14 del nuovo Regolamento, è emersa la mancata risposta di Free Trade a numerose richieste di informazioni;
- pertanto, gli Uffici dell'Autorità hanno inviato a detta società più note di sollecito - prot. Autorità n. 14558 del 18 aprile 2013, prot. Autorità n. 17433 del

13 maggio 2013, prot. Autorità n. 21545 del 12 giugno 2013 e prot. Autorità n. 25303 del 17 luglio 2013 - per ottenere riscontro alle richieste di informazioni dello Sportello rimaste prive di risposta rispettivamente al 31 marzo 2013 (6 casi), al 30 aprile 2013 (4 casi), al 31 maggio 2013 (1 caso) ed al 30 giugno 2013 (3 casi);

- non essendo pervenuta risposta ad alcuno dei solleciti inviati, con successiva nota (prot. Autorità n. 28484 del 28 agosto 2013) gli Uffici dell'Autorità hanno chiesto a Free Trade di fornire risposta, oltre alle richieste di informazioni di cui al precedente alinea, anche ad ulteriori 47 richieste di informazioni dello Sportello inviate e sollecitate in precedenza alla società Gruppo Gea S.p.A., rimaste inesitate, risultando quest'ultima società avere successivamente cambiato la propria ragione sociale in Free Trade S.p.A.;
- la reportistica mensile inviata dallo Sportello da agosto 2013 ad aprile 2014 ha evidenziato che, alla data del 9 aprile 2014, le richieste di informazioni prive di risposta da parte di Free Trade risultano in totale 69.

CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:

- a fronte della reiterata inosservanza delle soprarichiamate richieste di informazioni, l'Autorità con deliberazione 186/2014/E/com ha intimato a Free Trade 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, delle risposte alle richieste di informazioni già sollecitate, relative ai 69 casi indicati nell'Allegato A 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 inserite nell'Anagrafica Operatori;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;
- successivamente Free Trade ha inviato all'Autorità una nota (prot. Autorità n. 15098 del 29 maggio 2014) nella quale afferma che i ritardi nella risposta alle richieste di informazioni sarebbero imputabili *“(...) a problemi organizzativi e gestionali interni alla Società medesima e da ricondursi in special modo alla modifica della ragione sociale, della sede legale e delle sedi operative (...)”* e che la società starebbe provvedendo al riscontro delle richieste pervenute, con

ciò ammettendo, dunque, implicitamente la violazione delle disposizioni sopra richiamate;

- alla data odierna Free Trade non risulta avere adempiuto alla deliberazione 186/2014/E/com, non avendo fornito all'Autorità ed allo Sportello le informazioni richieste.

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- l'art. 45, comma 6, del decreto legislativo 93/11 prevede che l'Autorità disciplina, 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, fatti salvi i diritti di contraddittorio e difesa, si riserva la facoltà, nel caso in cui gli elementi raccolti dagli Uffici sorreggano sufficientemente la fondatezza della contestazione, di determinare, nella delibera di avvio del procedimento sanzionatorio, l'importo della sanzione che potrebbe essere irrogata all'esito del procedimento e che contestualmente alla notifica della delibera di avvio vengono 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 notifica della stessa:
 - effettuare il pagamento della sanzione in misura ridotta pari ad un terzo del valore di quella determinata nella delibera 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 asseriti problemi organizzativi e gestionali della società, essendo riconducibili a decisioni dalla medesima liberamente assunte nella propria sfera di autonomia imprenditoriale, non sono idonei ad escludere la responsabilità per gli illeciti contestati;
- gli elementi acquisiti costituiscono, pertanto, presupposto per l'avvio di un procedimento sanzionatorio nei confronti di Free Trade S.r.l.;
- gli elementi acquisiti, essendo altresì sufficienti a sorreggere la fondatezza della contestazione, consentono ai sensi dell'art. 5, dell'Allegato A alla deliberazione

243/2012/E/com, di determinare nella presente delibera 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 ed in particolare tenendo conto che:

- quanto al criterio della *gravità della violazione*, la società ha tenuto condotte contrastanti con le disposizioni volte ad attivare flussi informativi funzionali allo svolgimento dell'attività istituzionale dell'Autorità. In particolare la condotta, ad oggi persistente, riguarda la tardiva o mancata comunicazione di variazioni nelle informazioni anagrafiche di cui alla deliberazione GOP 35/08 relative agli anni 2013 e 2014. Inoltre, Free Trade ha tenuto dal 2013 una condotta contrastante con le disposizioni volte ad assicurare il trattamento efficace dei reclami. Segnatamente la società non ha risposto a numerose richieste di informazioni inviate 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*, non risulta alcuna circostanza rilevante;
- per quanto riguarda il criterio della *personalità dell'agente*, la società non si è resa responsabile di altre violazioni di provvedimenti dell'Autorità;
- in merito alle *condizioni economiche dell'agente*, dal bilancio d'esercizio della società relativo all'anno 2013 emerge che il fatturato rilevante è pari a 1.905.000 euro circa e che la società è in perdita;
- gli elementi sopra evidenziati consentono pertanto, tenuto altresì conto delle dimensioni della società, di determinare la sanzione nella misura di euro 30.000 (trentamila).

RITENUTO, INOLTRE, CHE:

- sia necessario intimare a Free Trade S.r.l. l'adempimento degli obblighi informativi di cui si contesta la violazione, non risultando dagli elementi acquisiti la cessazione delle condotte contestate, con conseguente perdurante lesione dei diritti degli utenti e pregiudizio per lo svolgimento dei compiti istituzionali dell'Autorità;
- in ragione della prevalenza dell'interesse all'acquisizione delle informazioni oggetto degli obblighi violati rispetto a quello alla rapida definizione del procedimento sanzionatorio, l'adempimento all'intimazione, di cui al punto precedente, costituisca presupposto per accedere al pagamento in misura ridotta della sanzione sopra indicata

DELIBERA

1. di avviare un procedimento sanzionatorio, nei confronti di Free Trade S.r.l., per la mancata ottemperanza alle richieste di informazioni di cui in motivazione, ai sensi dell'art. 2, comma 20, lett. c, della legge 481/05;
2. di intimare alla predetta società di provvedere entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento del presente provvedimento a quanto ordinato con deliberazione 186/2014/E/com;
3. di prevedere che l'adempimento all'intimazione, di cui al punto precedente, costituisca presupposto per il pagamento della sanzione in misura ridotta di cui al successivo punto 6.i;
4. 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 potrebbe essere irrogata all'esito del procedimento nella misura di euro 30.000 (trentamila);
5. di allegare, ai sensi dell'art. 5 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, i documenti su cui si basa la contestazione di cui al precedente punto 1 (Allegato A);
6. di avvisare che, previo adempimento all'intimazione di cui al precedente punto 2, il destinatario della presente deliberazione, entro 30 (trenta) giorni dalla notifica della stessa, può:
 - i. 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 di quella determinata al precedente punto 4, 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 n. 237/1997;
 - ii. in alternativa al punto precedente, proseguire con l'ordinario procedimento sanzionatorio avviato con il presente provvedimento;
7. di prevedere che l'eventuale pagamento della sanzione amministrativa ridotta di cui al punto 6.i. – che dovrà essere comunicato all'Autorità mediante l'invio di copia del documento attestante il versamento effettuato, previo invio della documentazione attestante l'adempimento all'intimazione di cui al precedente punto 2 – determini, ai sensi dell'art. 5, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, l'estinzione del presente procedimento sanzionatorio;
8. di nominare, ai sensi dell'art. 12, comma 1, lett. g e dell'art. 13, comma 3, lett. b dell'Allegato A, del punto 2.4 dell'Allegato B e del punto 6 alla deliberazione 124/2014/A, quale responsabile del procedimento, il Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni;

9. di fissare in 180 (centottanta) giorni, decorrenti dalla data di notifica del presente provvedimento, il termine di durata dell'istruttoria;
10. di fissare in 90 (novanta) giorni, decorrenti dal termine dell'istruttoria fissato ai sensi del precedente punto 9, il termine per l'adozione del provvedimento finale;
11. 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;
12. 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) al seguente indirizzo: sanzioni-impegni.aeegsi@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 con il presente provvedimento;
13. di notificare il presente provvedimento, mediante plico raccomandato con avviso di ricevimento, a Free Trade S.r.l., via Francesco Mengotti, n. 45, 00191 Roma, e all'indirizzo di posta elettronica certificata di Free Trade S.r.l.: cede@pec.gruppogaspa.it e di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

27 novembre 2014

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni