

**DELIBERAZIONE 10 NOVEMBRE 2016
645/2016/S/COM**

**AVVIO DI PROCEDIMENTO SANZIONATORIO PER VIOLAZIONE DI OBBLIGHI
INFORMATIVI IN MATERIA 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 10 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 Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali ai sensi del decreto legge 18 giugno 2007, n. 73, approvato con deliberazione dell'Autorità 27 giugno 2007, 156/07, come successivamente modificato e integrato (di seguito: TIV);
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 19 giugno 2014, 286/2014/R/com, recante "Regolamento per lo svolgimento da parte dello Sportello per il consumatore di energia delle attività afferenti al trattamento dei reclami" e s.m.i. (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 5 aprile 2005, 63/05 (di seguito: deliberazione 63/05);
- la deliberazione dell’Autorità 15 settembre 2011, VIS 85/11 (di seguito: deliberazione VIS 85/11);
- la deliberazione dell’Autorità 23 aprile 2015, 177/2015/A (di seguito: deliberazione 177/2015/A).

CONSIDERATO 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, INOLTRE, 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 Amet S.p.a. (di seguito: Amet o società) a 55 richieste di informazioni;
- la società non risulta nemmeno accreditata al Portale esercenti messo a disposizione dallo Sportello medesimo;
- pertanto, al fine di ottenere riscontro alle predette richieste, gli Uffici dell’Autorità, in data 24 settembre 2015, hanno inviato alla società una nota di sollecito (prot. Autorità 27676) - nella quale si segnalava anche il mancato accreditamento al Portale esercenti - concedendo un termine di 30 giorni lavorativi per provvedere; la società non ha fornito alcuna risposta a tale sollecito;
- alla data del 31 marzo 2016, dalla reportistica inviata dallo Sportello risultavano inesitate da parte di Amet 55 richieste di informazioni;
- a fronte della reiterata inosservanza delle soprarichiamate richieste di informazioni, l’Autorità con deliberazione 169/2016/E/com ha intimato a Amet 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 e rimaste inesitate relative ai 55 casi indicati nella Tabella 1 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);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 Amet con nota 1 giugno 2016 (acquisita con prot. Autorità 16262 del 7 giugno 2016) ha comunicato agli uffici dell’Autorità di avere inviato allo Sportello le risposte a 29 delle 55 richieste di informazioni oggetto di intimazione, assicurando il completamento degli esiti mancanti entro la prima metà del mese di giugno 2016;
- dall’esame di detta comunicazione, le risposte fornite da Amet risultano 28 e non 29, non essendo stata evasa la richiesta indicata al numero 3 (SPCEN/1387747046) della citata nota, mentre nessuna ulteriore risposta è stata, ad oggi, trasmessa dalla società;
- i termini indicati nella predetta deliberazione 169/2016/E/com, notificata alla società in data 28 aprile 2016, sono ampiamente scaduti e Amet risulta inadempiente non avendo fornito all’Autorità e allo Sportello tutte le informazioni richieste;

- inoltre, dalla reportistica inviata dallo Sportello, alla data del 4 ottobre 2016 risultano inesitate ulteriori 19 richieste di informazioni dello Sportello, per un totale di 46.

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 riservi 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 Amet;
- 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 di Amet, ad oggi persistente, riguarda a) il mancato accreditamento al Portale esercenti messo a disposizione dallo Sportello; b) la mancata risposta a numerose richieste di informazioni inviate dallo Sportello, (art. 12, comma 1 del nuovo Regolamento). Quest'ultima condotta viola le disposizioni volte ad assicurare l'efficace trattazione dei reclami da parte dello 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;
- con riferimento alla *personalità dell'agente*, rileva la circostanza che Amet è stata sanzionata con deliberazione 63/05 per avere comunicato informazioni non veritiere in merito ai dati di continuità del servizio di distribuzione dell'energia elettrica e con deliberazione VIS 85/11 per inosservanza dell'obbligo di messa a disposizione dei dati di misura agli utenti del trasporto previsto dall'art. 18 del TIV;
- in merito alle *condizioni economiche dell'agente*, dall'ultimo bilancio disponibile si rileva che la società ha conseguito, per l'anno 2015, un fatturato pari a euro 18.000.000,00 circa; sotto il presente profilo assume, altresì, rilievo la circostanza che dall'analisi del predetto bilancio risultano perdite di esercizio pari a euro 278.723;
- gli elementi sopra evidenziati consentono pertanto, all'attuale stato di persistenza della violazione e delle particolari condizioni economiche in cui versa la società, di determinare la sanzione nella misura di euro 18.000 (diciottomila).

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 Amet S.p.a., 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 18.000 (diciottomila);
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 ed 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.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 col presente provvedimento;

11. di notificare il presente provvedimento, mediante plico raccomandato con avviso di ricevimento, ad Amet S.p.a. (p. iva 04938250729), Piazza Plebiscito, n. 20, 70059 Trani (BA) e, mediante PEC, all'indirizzo amministrativo@pec.ametspa.it, nonché di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

10 novembre 2016

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni