

**DELIBERAZIONE 17 NOVEMBRE 2016**  
**666/2016/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 17 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;
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: 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);
- la deliberazione dell'Autorità 1 ottobre 2015, 462/2015/S/Rht (di seguito: deliberazione 462/2015/S/Rht);
- 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:**

- 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 Sidigas.com S.r.l. (di seguito: Sidigas.com o società) a 37 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 30 settembre 2015, hanno inviato alla società una nota di sollecito (prot. Autorità 28180) 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 Sidigas.com 37 richieste di informazioni;
- a fronte della reiterata inosservanza delle soprarichiamate richieste di informazioni, l’Autorità con deliberazione 169/2016/E/com, ha intimato a Sidigas.com 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 37 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, Sidigas.com, con nota 26 maggio 2016 (acquisita con prot. Autorità 15697 del 31 maggio 2016), ha comunicato di avere inviato allo Sportello le risposte a tutte le richieste di informazioni oggetto di intimazione;
- tuttavia, alla data del 5 settembre 2016, allo Sportello risultavano ancora inesitate, da parte della società, 15 delle 37 richieste di informazioni oggetto di intimazione;
- i termini indicati nella predetta deliberazione 169/2016/E/com, notificata alla società in data 28 aprile 2016, sono ampiamente scaduti e Sidigas.com risulta inadempiente, non avendo fornito all’Autorità e allo Sportello tutte le informazioni richieste;
- dalla reportistica inviata dallo Sportello, alla data del 4 ottobre 2016 risultano inesitate ulteriori 28 richieste di informazioni dello Sportello, per un totale di 43.

**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 Sidigas.com;
- 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 Sidigas.com, 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 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;
- in merito alle *condizioni economiche dell'agente*, dall'ultimo bilancio disponibile si rileva che la società ha conseguito, per l'anno 2013, un fatturato pari a euro 39.670.000,00 circa;
  - gli elementi sopra evidenziati consentono pertanto, all'attuale stato di persistenza della violazione, di determinare la sanzione nella misura di euro 26.400 (ventiseimilaquattrocento).

**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 Sidigas.com 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 26.400 (ventiseimilaquattrocento);
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 accredito 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](mailto: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, a Sidigas.com S.r.l. (p. iva 04518121217), Vico S. Maria a Cappella Vecchia, n. 3, 80121 Napoli e, mediante PEC, all'indirizzo [amministrazione@cert.sidigas.com](mailto:amministrazione@cert.sidigas.com), nonché di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it).

17 novembre 2016

IL PRESIDENTE  
*Guido Bortoni*