

DETERMINAZIONE DSAI/46/2018/COM

AVVIO DI CINQUE PROCEDIMENTI SANZIONATORI PER VIOLAZIONE DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI IN MATERIA DI RECLAMI ALLO SPORTELLLO PER IL CONSUMATORE ENERGIA E AMBIENTE. EVENTUALI CHIUSURE CON PROCEDURE SEMPLIFICATE

**IL DIRETTORE DELLA DIREZIONE SANZIONI E IMPEGNI
DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE
PER ENERGIA RETI E AMBIENTE**

Il giorno 21 giugno 2018

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 di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (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: Regolamento);
- 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 deliberazione dell’Autorità 16 maggio 2014, 215/2014/S/eel (di seguito: deliberazione 215/2014/S/eel);
- la deliberazione dell’Autorità 1 ottobre 2015, 462/2015/S/Rht (di seguito: deliberazione 462/2015/S/Rht);
- la deliberazione dell’Autorità 26 ottobre 2017, 709/2017/S/eel;
- 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” e s.m.i. (di seguito: deliberazione 243/2012/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 14 novembre 2016, 658/2016/A (di seguito: deliberazione 658/2016/A);
- gli Allegati A e B alla deliberazione dell’Autorità 2 febbraio 2018, 57/2018/A (di seguito: deliberazione 57/2018/A);
- la deliberazione dell’Autorità 2 febbraio 2018, 58/2018/A (di seguito: deliberazione 58/2018/A);
- la deliberazione dell’Autorità 8 febbraio 2018, 60/2018/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 Regolamento per lo svolgimento, da parte dello Sportello per il consumatore di energia, ora Sportello per il consumatore Energia e Ambiente (di seguito: Sportello per il consumatore), 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 per il consumatore, con riguardo tra l’altro alla tempestività, qualità ed esaustività delle risposte degli esercenti alle richieste di informazioni dello stesso Sportello;
- ai sensi dell’art. 3, comma 1, lett. e), del predetto 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 Regolamento, stabilisce l’obbligo degli esercenti di fornire riscontro alle predette richieste entro il suindicato termine, decorrente dalla data di ricevimento della richiesta;
- la gestione efficace dei reclami comporta che le risposte degli esercenti alle richieste di informazioni inviate dallo Sportello per il consumatore 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 Regolamento), nonché le

iniziative intraprese e gli esiti dell'attività svolta (art. 3, comma 1, lett. g) del Regolamento);

- lo Sportello per il consumatore 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 Regolamento);
- dal 1 gennaio 2017, nell'ambito della riforma dei termini dell'avvalimento di Acquirente Unico in relazione alle attività connesse alla gestione efficiente dei reclami e delle controversie, le predette disposizioni sono state sostituite da altre di analogo tenore, segnatamente dagli articoli 13 "Obblighi di risposta degli esercenti alle richieste da Procedure Speciali" e 16 "Monitoraggio", contenute nel nuovo Regolamento;
- tuttavia, ai sensi del punto 2 della deliberazione 383/2016/E/com, il trattamento dei reclami regolari e completi pervenuti allo Sportello per il consumatore alla data del 31 dicembre 2016, come quelli oggetto della deliberazione di intimazione 771/2017/E/com, rimane disciplinato dal (precedente) Regolamento.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- dalla reportistica mensile inviata agli Uffici dell'Autorità, ai sensi dei citati articoli 14, comma 1, lett. a), del Regolamento e 16 del nuovo Regolamento, è emersa la mancata risposta di alcuni esercenti ad una o più richieste di informazioni dello Sportello per il consumatore;
- segnatamente, con comunicazione datata 9 novembre 2017 (acquisita con prot. 36795 del 10 novembre 2017) lo Sportello per il consumatore ha segnalato alla Direzione Advocacy, Consumatori e Utenti dell'Autorità le richieste di informazioni il cui obbligo di risposta è scaduto successivamente alla data del 30 settembre 2016 e che alla data del 30 ottobre 2017 risultavano ancora prive di riscontro;
- a fronte di ciò, l'Autorità con deliberazione 771/2017/E/com ha intimato ai predetti esercenti di provvedere:
 - a) all'adempimento degli obblighi di risposta alle richieste di informazioni dello Sportello per il consumatore di cui all'art. 12, comma 1, del Regolamento;
 - b) all'invio allo Sportello per il consumatore, entro trenta giorni dal ricevimento della deliberazione stessa, delle risposte alle richieste di informazioni già sollecitate e rimaste inesitate relative ai 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;

- i termini indicati nella predetta deliberazione 771/2017/E/com sono ampiamente scaduti e alcuni esercenti risultano tuttora inadempienti, non avendo fornito all’Autorità e allo Sportello per il consumatore le informazioni richieste;
- segnatamente, dalla reportistica inviata dallo Sportello per il consumatore alla data del 20 giugno 2018 (acquisita con prot. 19052) risultano inesitate le richieste di informazioni, oggetto di intimazione, avanzate nei confronti degli esercenti di cui all’Allegato A al presente provvedimento.

CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:

- l’articolo 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’articolo 45, comma 6, del decreto legislativo 93/11, l’articolo 5, comma 1, dell’Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com prevede che nei casi in cui gli elementi raccolti dagli Uffici sorreggano sufficientemente la fondatezza delle contestazioni, il Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni, fatti salvi i diritti di contraddittorio e difesa, può individuare, nella determinazione di avvio del procedimento sanzionatorio e sulla base delle evidenze acquisite, l’importo della sanzione che potrebbe essere irrogata all’esito del procedimento; alla determinazione di avvio sono allegati i documenti presenti nel fascicolo su cui si basa la contestazione;
- nei casi di cui al citato articolo 5, comma 1, entro trenta giorni dalla comunicazione della determinazione di avvio, il destinatario della stessa può:
 1. effettuare il pagamento della sanzione nella misura di un terzo di quella quantificata nella determinazione di avvio, rinunciando alle ulteriori formalità del procedimento, il che, unitamente alla cessazione delle condotte contestate, produce l’estinzione del procedimento sanzionatorio (articolo 5, commi 2 e 3, dell’Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com);
 2. in alternativa al punto precedente, proseguire con il procedimento nelle forme ordinarie con i connessi diritti di contraddittorio e difesa, ma con facoltà del Collegio dell’Autorità di irrogare, nel provvedimento finale, una sanzione di ammontare anche più elevato di quella quantificata nella presente determinazione (articolo 5, comma 5, dell’Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com).

RITENUTO CHE:

- gli elementi acquisiti costituiscono presupposto per l’avvio di cinque procedimenti sanzionatori, ai sensi dell’articolo 2, comma 20, lettera c), della

legge 481/95, nei confronti degli esercenti di cui all'Allegato A al presente provvedimento;

- gli elementi acquisiti, essendo altresì sufficienti a sorreggere la fondatezza delle contestazioni, consentono, ai sensi dell'articolo 5 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, di quantificare, nella presente determinazione di avvio, l'importo delle sanzioni che potrebbero essere irrogate all'esito dei procedimenti secondo i criteri di cui all'articolo 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 delle violazioni*, la condotta omissiva degli esercenti contrasta con le disposizioni volte ad attivare flussi informativi funzionali allo svolgimento dell'attività istituzionale dell'Autorità. In particolare, la mancata risposta alle richieste di informazioni dello Sportello per il consumatore viola le disposizioni volte ad assicurare l'efficace trattazione dei reclami da parte dello Sportello medesimo, impedendo a quest'ultimo di fornire ai clienti finali le indicazioni necessarie alla risoluzione delle problematiche segnalate;
 - con riferimento all'*opera svolta dagli agenti per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze delle violazioni*, non si riscontrano circostanze rilevanti;
 - con riferimento alla *personalità degli agenti*, alcuni degli esercenti sono stati precedentemente sanzionati dall'Autorità per violazioni di tipo diverso, come indicato nell'Allegato A alla presente determinazione;
 - in merito alle *condizioni economiche degli agenti*, sono stati presi in considerazione i ricavi conseguiti dagli esercenti, risultanti dall'ultimo bilancio disponibile, così come indicato nell'Allegato A alla presente determinazione ;
- gli elementi sopra esposti consentono, all'attuale stato delle evidenze istruttorie, nonché di persistenza delle violazioni, di determinare le sanzioni nelle misure indicate nell'Allegato A al presente provvedimento.

RITENUTO, INFINE, CHE:

- in ragione della prevalenza dell'interesse all'acquisizione delle informazioni oggetto degli obblighi violati, rispetto alla rapida definizione dei procedimenti sanzionatori, l'adempimento alle intimazioni di cui alla deliberazione 771/2017/E/com costituisca presupposto per accedere al pagamento in misura ridotta delle sanzioni di cui all'Allegato alla presente determinazione.

DETERMINA

1. di avviare cinque procedimenti sanzionatori nei confronti degli esercenti di cui all'Allegato A al presente provvedimento, di cui forma parte integrale e sostanziale,

- per la mancata ottemperanza, nei termini di cui in motivazione, alla deliberazione di intimazione 771/2017/E/com, ai sensi dell'art. 2, comma 20, lett. c), legge 481/95;
2. di quantificare, ai sensi dell'articolo 45 del decreto legislativo 93/11 e dell'articolo 5, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, l'importo delle sanzioni amministrative pecuniarie così come indicate nell'Allegato A al presente provvedimento;
 3. di allegare, ai fini delle comunicazioni di cui al punto 11, ai sensi dell'articolo 5, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, i documenti presenti nei fascicoli su cui si basano le contestazioni di cui al precedente punto 1;
 4. di avvisare che i destinatari della presente determinazione, entro 30 (trenta) giorni dalla comunicazione della stessa, possono:
 - i) previo invio delle informazioni richieste con la deliberazione 771/2017/E/com, ai sensi dell'articolo 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 quantificata al precedente punto 2 (comunque non inferiore al minimo edittale di 2.500 euro, previsto dall'articolo 45 del decreto legislativo 93/11), utilizzando il modello "F23" (recante codice ente "QAE" e codice tributo "787T"), mediante delega ad una banca o alle Poste Italiane S.p.a., oppure direttamente al concessionario del servizio di riscossione, ai sensi del decreto legislativo 237/97;
 - ii) in alternativa al punto precedente, proseguire con l'ordinario procedimento sanzionatorio avviato con il presente provvedimento, con facoltà del Collegio di irrogare, nel provvedimento finale, una sanzione di ammontare anche più elevato di quella quantificata al punto 2 della presente determinazione;
 5. di prevedere che il pagamento della sanzione amministrativa ridotta di cui al punto 4 (i) – che dovrà essere comunicato all'Autorità mediante l'invio di prova documentale tramite posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo sanzioni-impegni.aeegi@pec.energia.it, previo invio della documentazione attestante l'adempimento degli obblighi informativi oggetto dell'intimazione di cui alla deliberazione 771/2017/E/com – determini, ai sensi dell'articolo 5 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, l'estinzione del procedimento sanzionatorio avviato, con la presente determinazione, nei confronti dell'esercente che vi ha provveduto;
 6. di comunicare che, ai sensi dell'articolo 13, comma 1, lettera k) e dell'articolo 14, comma 3, dell'Allegato A e del punto 1.7 dell'Allegato B alla deliberazione 57/2018/A nonché del punto 4 della deliberazione 658/2016/A e del punto 2 della deliberazione 58/2018/A, il responsabile dei procedimenti è il Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni;
 7. di comunicare che, ai sensi dell'articolo 4bis, comma 2, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, il termine di durata delle istruttorie è di 120 (centoventi) giorni, decorrenti dalla comunicazione del presente provvedimento;
 8. di comunicare che, ai sensi dell'articolo 4bis, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, i termini per l'adozione dei provvedimenti finali

sono di 100 (cento) giorni, decorrenti dal termine delle istruttorie di cui al precedente punto 7;

9. di avvisare che le comunicazioni, di cui all'articolo 33 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, possono essere inviate tramite posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo sanzioni-impegni.aeegi@pec.energia.it e di invitare, altresì, i partecipanti al presente procedimento a comunicare, nel primo atto utile, l'eventuale casella di PEC o altro indirizzo (nel solo caso di assenza di indirizzo PEC) presso cui ricevere le comunicazioni relative ai procedimenti sanzionatori avviati col presente provvedimento;
10. di avvisare che i soggetti che hanno titolo per partecipare ai procedimenti, ai sensi dell'articolo 8 dell'Allegato A della deliberazione 243/2012/E/com, possono presentare alla Direzione Sanzioni e Impegni richiesta di accesso agli atti dei procedimenti, secondo le modalità di cui al precedente punto 9;
11. di comunicare il presente provvedimento agli esercenti di cui all'Allegato A al presente provvedimento mediante PEC agli indirizzi ivi indicati e di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

21 giugno 2018

Il Direttore
avv. Michele Passaro