

**DELIBERAZIONE 19 FEBBRAIO 2019**  
**53/2019/S/COM**

**IRROGAZIONE DI UNA SANZIONE AMMINISTRATIVA PECUNIARIA PER VIOLAZIONE DI**  
**OBBLIGHI INFORMATIVI IN MATERIA DI RECLAMI PRESENTATI ALLO SPORTELLO PER IL**  
**CONSUMATORE ENERGIA E AMBIENTE**

**L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA**  
**RETI E AMBIENTE**

Nella 1053<sup>a</sup> riunione del 19 febbraio 2019

**VISTI:**

- la legge 24 novembre 1981, n. 689 (di seguito: legge 689/81);
- l'articolo 2, comma 20, lett. c), della legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge 481/95);
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- l'articolo 11 *bis*, del decreto-legge 14 marzo 2005, n. 35, introdotto dalla legge di conversione 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 (di seguito: d.P.R. 244/01);
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per energia Reti e Ambiente (di seguito: 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);
- 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" (di seguito: Regolamento);
- la deliberazione dell'Autorità 1 ottobre 2015, 462/2015/S/Rht (di seguito: deliberazione 462/2015/S/Rht);
- 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 17 novembre 2016, 666/2016/S/com (di seguito: 666/2016/S/com).

**FATTO:**

1. Dalla reportistica mensile inviata agli Uffici dell’Autorità, ai sensi dell’articolo 14, comma 1, lett. a), del Regolamento, dallo Sportello per il consumatore di energia, ora Sportello per il consumatore Energia e Ambiente (di seguito: Sportello), è emersa la mancata risposta, di Sidigas.com S.r.l. (di seguito: Sidigas.com o società), a 37 richieste di informazioni dello Sportello.
2. La società non risultava nemmeno accreditata al Portale esercenti messo a disposizione dello 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), rimasta priva di risposta.
3. 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, entro trenta giorni dal ricevimento della deliberazione stessa:
  - a) all’adempimento degli obblighi di risposta alle richieste di informazioni dello Sportello, di cui all’articolo 12, comma 1, del Regolamento e, in particolare, a quelle già sollecitate e rimaste inesitate, relative a 37 casi indicati nell’Allegato A alla predetta deliberazione;
  - b) all’invio, all’Autorità, di una comunicazione attestante l’avvenuto adempimento di quanto prescritto alla precedente lettera a), avvertendo che l’inottemperanza al provvedimento avrebbe costituito presupposto per l’avvio di un procedimento sanzionatorio ai sensi dell’articolo 2, comma 20, lett. c), della legge 481/95.
4. Successivamente alla notifica della predetta intimazione, 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. Inoltre, dalla reportistica inviata dallo Sportello, alla data del 4 ottobre 2016, risultavano inesitate ulteriori 28 richieste di informazioni dello Sportello, per un totale di 43.
5. In considerazione della scadenza dei termini, indicati nella predetta deliberazione 169/2016/E/com, senza adempimento da parte di Sidigas.com a tutte le intimazioni ivi contenute, nonché del persistente mancato accreditamento al Portale esercenti messo a disposizione dello Sportello, l’Autorità, con deliberazione 666/2016/S/com, ha avviato, ai sensi dell’articolo 2, comma 20, lett. c), della legge 481/95, il presente procedimento sanzionatorio.
6. Nella medesima deliberazione di avvio, l’Autorità ha provvisoriamente determinato, 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 della sanzione pecuniaria nella misura di euro 26.400 (ventiseimilaquattrocento/00), prevedendo che l’eventuale pagamento di un terzo del citato importo entro il termine di trenta giorni dalla notifica della deliberazione di avvio – previa cessazione delle condotte

- contestate – avrebbe comportato l'estinzione del procedimento sanzionatorio (ai sensi dell'articolo 5, comma 3, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com).
7. Successivamente alla notifica della deliberazione di avvio del presente procedimento, segnatamente in data 12 dicembre 2016, la società si è accreditata al Portale esercenti (nota Sportello acquisita con prot. Autorità 26988 del 27 settembre 2018).
  8. Sidigas.com, tuttavia, non ha provveduto alla cessazione delle altre condotte contestate, né al pagamento in misura ridotta della sanzione sopra indicata. Pertanto, il procedimento sanzionatorio è proseguito nelle forme ordinarie.
  9. Nel corso dell'istruttoria, la società non ha presentato documentazione difensiva.
  10. Con nota 22 novembre 2018 (prot. Autorità 33154), il Responsabile del procedimento ha comunicato le risultanze istruttorie.
  11. Su specifica richiesta della società (nota 18 gennaio 2019, prot. Autorità 1391), l'Autorità ha concesso un ulteriore termine di 15 giorni, a decorrere dal 22 gennaio 2019, per l'invio di documentazione difensiva (prot. Autorità 1616). La società, tuttavia, non ha presentato né memorie, né elementi difensivi.

#### **VALUTAZIONE GIURIDICA:**

12. Con deliberazione 286/2014/R/com, l'Autorità ha approvato il Regolamento per accrescere l'efficacia, da parte dello Sportello, nel trattamento dei reclami dei clienti finali nei confronti dei venditori e dei distributori di gas naturale e di energia elettrica, assicurando tempestività, qualità ed esaustività delle risposte degli esercenti alle richieste di informazioni dello Sportello.
13. In tal senso, l'articolo 3, comma 1, lettera e), del Regolamento, prevede che l'Unità Reclami dello Sportello richieda, agli esercenti, di fornire, entro 20 giorni lavorativi, le informazioni e la documentazione in loro possesso sulle vicende oggetto di segnalazione. Specularmente, l'articolo 12, comma 1, del medesimo Regolamento, stabilisce l'obbligo, per gli esercenti, di riscontrare le predette richieste entro il suindicato termine, nonché di mettere a disposizione le risposte alle richieste di informazioni dello Sportello tramite il Portale esercenti. La gestione efficace dei reclami esige puntualità ed esaustività delle risposte degli esercenti alle predette richieste di informazioni, affinché lo Sportello possa comunicare, in tempi certi e utili, ai clienti finali, le indicazioni necessarie alla risoluzione delle problematiche segnalate (articolo 3, comma 1, lettera f), del Regolamento), nonché le iniziative intraprese e gli esiti dell'attività svolta (articolo 3, comma 1, lettera g), del Regolamento).
14. 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 (articolo 14, comma 1, lettera a), del Regolamento).
15. Dagli elementi acquisiti emerge che la società non ha adempiuto a tutte le intimazioni, di cui alla deliberazione 169/2016/E/com, entro il termine ivi assegnato, né successivamente.
16. Alla data del 21 novembre 2018, risultano inesitate, infatti, da parte della società, 37 richieste di informazioni dello Sportello (nota acquisita con prot. Autorità 33074).

17. Per quanto riguarda l'accreditamento al Portale esercenti messo a disposizione dallo Sportello, Sidigas.com risulta avervi provveduto in data 12 dicembre 2016.

**QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE:**

18. L'articolo 11, della legge 689/81, prevede che la quantificazione della sanzione sia compiuta in applicazione dei seguenti criteri:
- a) gravità della violazione;
  - b) opera svolta dall'agente per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione;
  - c) personalità dell'agente;
  - d) condizioni economiche dell'agente.
19. Con riferimento al criterio della *gravità della violazione*, la condotta omissiva della società contrasta, nel suo esito finale, con le disposizioni volte ad attivare flussi informativi funzionali allo svolgimento dei poteri di regolazione e vigilanza dell'Autorità, nonché con le disposizioni dirette ad assicurare l'efficace trattazione dei reclami da parte dello Sportello. In particolare, le condotte contestate a Sidigas.com riguardano:
- a) il persistente mancato riscontro alle richieste di informazioni inviate dallo Sportello, che non ha, quindi, potuto fornire, ai clienti finali, le indicazioni necessarie alla risoluzione delle problematiche segnalate. Le richieste inesitate da parte della società sono pari, alla data del 21 novembre 2018, a 37;
  - b) il mancato accreditamento al Portale esercenti messo a disposizione dallo Sportello fino al 11 dicembre 2016, avendo Sidigas.com provveduto ad accreditarsi in data 12 dicembre 2016.
20. Con riferimento al criterio dell'*opera svolta* dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione, non risulta alcuna circostanza rilevante.
21. Con riferimento al criterio della *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.
22. Per quanto attiene alle *condizioni economiche* dell'agente, si rileva che la società ha conseguito, per l'anno 2015, un fatturato pari a euro 32.827.700 circa.
23. Gli elementi sopra evidenziati consentono di determinare la sanzione nella misura di euro 26.400 (ventiseimilaquattrocento/00)

**DELIBERA**

1. di accertare, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lett. c), della legge 481/95, la mancata ottemperanza, da parte di Sidigas.com S.r.l., agli obblighi di cui in motivazione;

2. di irrogare, nei confronti di Sidigas.com S.r.l., ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lett. c), della legge 481/95, una sanzione amministrativa pecuniaria pari a euro 26.400 (ventiseimilaquattrocento/00);
3. di ordinare, a Sidigas.com S.r.l., di pagare la sanzione irrogata entro il termine di 30 giorni dalla data di notifica del presente provvedimento, con versamento diretto al concessionario del servizio di riscossione, oppure mediante delega ad una banca o alla Poste Italiane S.p.a., presentando il modello "F23" (recante codice ente QAE e codice tributo "787T"), come previsto dal decreto legislativo 237/97;
4. di avvisare che, decorso il termine di cui al precedente punto 3, 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 689/81 (codice tributo "789T");
5. di ordinare, a Sidigas.com S.r.l., di comunicare l'avvenuto pagamento della sanzione amministrativa irrogata all'Autorità, mediante l'invio di copia del documento attestante il versamento effettuato e via mail all'indirizzo [riscossione@arera.it](mailto:riscossione@arera.it);
6. di notificare il presente provvedimento a Sidigas.com S.r.l. (p.iva 04518121217) mediante pec all'indirizzo [amministrazione@cert.sidigas.com](mailto:amministrazione@cert.sidigas.com) e di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it).

Avverso il presente provvedimento può essere proposto ricorso dinanzi al competente Tribunale Amministrativo Regionale della Lombardia, sede di Milano, entro il termine di 60 giorni dalla data di notifica dello stesso oppure ricorso straordinario al Capo dello Stato, entro il termine di 120 giorni.

19 febbraio 2019

IL PRESIDENTE  
*Stefano Besseghini*