

**DELIBERAZIONE 20 NOVEMBRE 2018**  
**586/2018/S/COM**

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

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

Nella 1042<sup>a</sup> riunione del 20 novembre 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);
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- l'articolo 11 *bis* del decreto-legge 14 marzo 2005, n. 35 e s.m.i., introdotto dalla legge di conversione 14 maggio 2005, n. 80;
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 e s.m.i. (di seguito: decreto legislativo 93/11);
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (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 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);
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 7 marzo 2013, 96/2013/A (di seguito: deliberazione 96/2013/A);
- l'Allegato A alla deliberazione dell'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 7 aprile 2016, 169/2016/E/com (di seguito: deliberazione 169/2016/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 14 ottobre 2016, 567/2016/S/com (di seguito: deliberazione 567/2016/S/com).

**FATTO:**

1. Dalla reportistica mensile inviata dallo Sportello per il consumatore di energia, ora Sportello per il consumatore Energia e Ambiente (di seguito: Sportello), agli Uffici dell’Autorità, ai sensi dell’art. 14, comma 1, lett. a), del Regolamento, è emersa la mancata risposta di Maxima Italia S.r.l., ora Maxima Italia S.r.l. in liquidazione (di seguito: Maxima Italia o società), a numerose richieste di informazioni dello Sportello. Pertanto, al fine di ottenere riscontro alle predette richieste, gli Uffici dell’Autorità, in data 28 settembre 2015, hanno inviato alla società una nota di sollecito (prot. Autorità 27915) – nella quale si segnalava anche il mancato accreditamento al Portale esercenti –, rimasta priva di risposta. Alla data del 31 marzo 2016, dalla reportistica inviata dallo Sportello risultavano inesitate da parte di Maxima Italia n. 26 richieste di informazioni.
2. Inoltre, al fine di ottenere chiarimenti sulle informazioni comunicate all’Anagrafica Operatori, nonché sulla mancata comunicazione all’Anagrafica Venditori delle informazioni relative ai Comuni nei quali viene svolta l’attività di vendita (punto 5 e scheda 5 dell’Allegato A alla deliberazione 96/2013/A), gli Uffici dell’Autorità hanno inviato a Maxima Italia diverse richieste (prot. Autorità 36981 e 36992 del 14 dicembre 2015 e prot. Autorità 8262 del 17 marzo 2016) rimaste prive di riscontro.
3. Con nota in data 22 marzo 2016 (acquisita con prot. Autorità 8845), la società ha comunicato la variazione del legale rappresentante, ma non ha fornito risposta alle predette richieste degli Uffici.
4. A fronte della reiterata inosservanza delle soprarichiamate richieste degli Uffici, l’Autorità ha intimato alla società, con deliberazione 169/2016/E/com, di provvedere, entro trenta giorni dal ricevimento della stessa:
  - a) all’adempimento degli obblighi di risposta alle richieste di informazioni dello Sportello, ed in particolare a quelle già sollecitate e rimaste inesitate relative ai 26 casi indicati nell’Allegato A alla predetta deliberazione;
  - b) all’invio all’Autorità di una comunicazione attestante l’avvenuto adempimento dell’obbligo di cui sopra;
  - c) alla comunicazione alla stessa della correttezza delle informazioni presenti nel sistema di anagrafiche dell’Autorità.
5. A seguito dell’intimazione Maxima Italia ha:
  - adempiuto, peraltro parzialmente, solo all’intimazione di cui alla precedente lettera c), provvedendo ad aggiornare in data 19 aprile 2016 le informazioni relative all’elenco dei soci presenti nell’Anagrafica Operatori;

- dedotto, con comunicazione del 13 maggio 2016 (acquisita con prot. Autorità 13937), l'impossibilità di inviare i dati nell'ambito dell'indagine annuale dei settori regolati svolta dall'Autorità, stante la mancanza di propri operatori in grado di provvedervi.
- 6. Dalla reportistica inoltrata dallo Sportello, alla data del 5 settembre 2016 risultavano, inoltre, inesitate da parte della società ulteriori 5 richieste di informazioni dello Sportello, per un totale di 31.
- 7. In considerazione della scadenza del termine indicato nella predetta deliberazione 169/2016/E/com senza adempimento da parte di Maxima Italia a tutte le intimazioni ivi contenute e dell'inidoneità degli asseriti problemi organizzativi e gestionali ad escludere la responsabilità della società, l'Autorità, con deliberazione 567/2016/S/com, ha avviato, ai sensi dell'art. 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95, il presente procedimento sanzionatorio. Nella medesima deliberazione di avvio, l'Autorità ha determinato, ai sensi dell'articolo 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 pecuniaria nella misura di euro 48.000 (quarantottomila), prevedendo che l'eventuale pagamento di un terzo del citato importo entro il termine di trenta giorni dalla notifica della deliberazione di avvio – previa ottemperanza alle suddette intimazioni – avrebbe comportato l'estinzione del procedimento sanzionatorio, ai sensi dell'art. 5, comma 3, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com.
- 8. La società, tuttavia, non ha provveduto alla cessazione delle 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 Maxima Italia ha comunicato (con PEC del 24 ottobre 2016, acquisita con prot. Autorità 30406) l'asserita cessazione dello svolgimento dell'attività di somministrazione di energia elettrica e gas a far data dal 25 agosto 2015. A seguito di ciò gli Uffici dell'Autorità hanno precisato (con PEC del 3 novembre 2016, prot. Autorità 31812) che la dedotta cessazione dello svolgimento dell'attività di somministrazione di energia elettrica e gas da oltre un anno – informazione che avrebbe dovuto, peraltro, essere tempestivamente comunicata all'Anagrafica Operatori dell'Autorità – non faceva venire meno il procedimento sanzionatorio, permanendo, per Maxima Italia, peraltro all'epoca non ancora nemmeno in liquidazione, sia l'obbligo di rispondere alle richieste di informazioni dello Sportello al tempo inesitate – tutte relative a fatti avvenuti in data anteriore al 25 agosto 2015 –, sia l'obbligo di comunicare tempestivamente al sistema di anagrafiche dell'Autorità ogni variazione delle informazioni a suo tempo trasmesse.
- 10. Dopo l'avvio del presente procedimento sanzionatorio la società non ha risposto ad ulteriori richieste di informazioni inviate dallo Sportello.
- 11. Con sentenza del Tribunale di Perugia n. 1/2018 del 23 gennaio 2018 è stato dichiarato di fallimento di Maxima Italia. La società, inoltre, risulta attualmente inattiva.

12. Alla data del 25 settembre 2018 (prot. Autorità 26670) risultavano inesitate, da parte della società, in totale 39 richieste di informazioni inviate dallo Sportello, tutte anteriori alla predetta dichiarazione di fallimento.
13. Con nota 28 settembre 2018 (prot. Autorità 27120) il responsabile del procedimento ha comunicato le risultanze istruttorie.

#### VALUTAZIONE GIURIDICA:

14. Con deliberazione GOP 35/08 l'Autorità ha 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**). Ha altresì unificato e semplificato le modalità di acquisizione di dati, informazioni, notizie e documenti prevedendo un protocollo di comunicazione di tipo informatico, alimentato da una serie di obblighi di comunicazione all'Autorità, a carico degli esercenti nei settori dell'energia elettrica e del gas, aventi ad oggetto in particolare:
  - a) informazioni anagrafiche (tra cui ragione sociale, legale rappresentante, settore di attività, sede legale, sedi operative, elenco soci) (art. 4);
  - b) ogni variazione delle predette informazioni, nonché eventuali "vicende modificative" interessanti tali soggetti, entro e non oltre quindici giorni dalla conoscibilità e certezza degli elementi che ne sono oggetto (art. 6).
15. L'art. 7, comma 1, della medesima deliberazione ha precisato 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 n. 481/95.
16. Con deliberazione 96/2013/A è stato poi semplificato l'obbligo in capo ai soggetti esercenti l'attività di vendita al mercato finale di energia elettrica e del gas naturale di comunicare e aggiornare la lista dei Comuni in cui viene svolta l'attività di vendita, attraverso il suo trasferimento nel protocollo informatico denominato "**Anagrafica Venditori**" (punto 5 e scheda 5 dell'Allegato A alla citata deliberazione).
17. Inoltre, 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. In tal senso, l'art. 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'art. 12, comma 1, del medesimo Regolamento stabilisce l'obbligo degli 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 (art. 3, comma 1, lettera f), del Regolamento), nonché le iniziative intraprese e gli esiti dell'attività svolta (art. 3, comma 1, lettera g) del 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, lettera a), del Regolamento).

18. 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, con conseguente violazione di quest'ultima.
19. Si rileva che la società non ha ottemperato neppure dopo l'avvio del presente procedimento sanzionatorio, e prima della dichiarazione di fallimento, risultando le condotte contestate non cessate.
20. In particolare, con riferimento agli obblighi di risposta alle richieste di informazioni dello Sportello, alla data del 7 novembre 2018 risultano inesitate, da parte della società, in totale 39 richieste (nota dello Sportello acquisita con prot. Autorità 31659 dell'8 novembre 2018), tutte anteriori alla dichiarazione di fallimento di Maxima Italia avvenuta con sentenza del Tribunale di Perugia n. 1/2018 del 23 gennaio 2018. La società, inoltre, risulta attualmente inattiva.

#### **QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE:**

21. L'articolo 11 della legge 689/81 prevede che la quantificazione della sanzione sia compiuta in applicazione dei seguenti criteri:
  - gravità della violazione;
  - opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione;
  - personalità dell'agente;
  - condizioni economiche dell'agente.
22. Sotto il profilo della *gravità della violazione*, la condotta omissiva della società contrasta con le disposizioni volte ad attivare flussi informativi funzionali all'esercizio 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, la condotta ha riguardato:
  - a) il mancato aggiornamento del sistema di anagrafiche dell'Autorità; segnatamente l'omessa comunicazione nell'Anagrafica Operatori, ai sensi della deliberazione GOP 35/08, delle informazioni relative all'acquisto, in data 24 novembre 2014, dell'intero pacchetto clienti aziendale della società Olimpia Energia e Gas S.p.a. in liquidazione e la mancata compilazione dell'Anagrafica Venditori di cui alla deliberazione 96/2013/A;
  - b) il 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 7 novembre 2018, a 39 (nota dello Sportello acquisita con prot. Autorità 31659 dell'8 novembre 2018).

23. Per quanto riguarda *l'opera svolta dall'agente per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione e la personalità dell'agente*, non risultano circostanze rilevanti.
24. In merito al criterio delle *condizioni economiche dell'agente*, dall'ultimo bilancio depositato dalla società, relativo all'anno 2014, risulta che la stessa abbia conseguito un fatturato pari a circa euro 8.996.000. Assume rilievo, sotto tale profilo, la sopravvenuta circostanza che con sentenza n. 1/2018 del 23 gennaio 2018, il Tribunale di Perugia ha dichiarato il fallimento di Maxima Italia.
25. Gli elementi sopra evidenziati, ed in particolare la sopravvenuta dichiarazione di fallimento della società, consentono pertanto di determinare la sanzione nella misura di euro 33.300 (trentatremilatrecento), riducendo, in ragione dello stato di insolvenza della società, l'ammontare provvisoriamente quantificato nella deliberazione di avvio del presente procedimento

### **DELIBERA**

1. di accertare la mancata ottemperanza, da parte di Maxima Italia S.r.l. in liquidazione, agli obblighi di cui in motivazione;
2. di irrogare a Maxima Italia S.r.l. in liquidazione, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95, una sanzione amministrativa pecuniaria pari a euro 33.300 (trentatremilatrecento);
3. di notificare il presente provvedimento, mediante plico raccomandato con avviso di ricevimento, a Maxima Italia S.r.l. in liquidazione (P. iva 03370770541), via Giuseppe Missori, 15, 00165 Roma e al curatore fallimentare, dott. Mario Rossi, mediante PEC all'indirizzo F1.2018PERUGIA@PECFALLIMENTI.IT, nonché 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.

20 novembre 2018

IL PRESIDENTE  
*Stefano Besseghini*