

**DELIBERAZIONE 15 GENNAIO 2019**  
**2/2019/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 DI ENERGIA E AMBIENTE**

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

Nella 1048<sup>a</sup> riunione del 15 gennaio 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);
- 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);
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 23 giugno 2008, GOP 35/08, 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);
- la 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 7 marzo 2013, 96/2013/A (di seguito: deliberazione 96/2013/A), recante "Semplificazione e razionalizzazione di obblighi di natura informativa per i soggetti regolati dall'Autorità";
- 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 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 4 novembre 2016, 622/2016/S/com (di seguito: deliberazione 622/2016/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 Blu Shelf S.r.l. (di seguito: Blu Shelf o società), ad una richiesta di informazioni dello Sportello.
2. Pertanto, al fine di ottenere riscontro alla predetta richiesta, gli Uffici dell’Autorità, in data 24 settembre 2015, hanno inviato, alla società, una nota di sollecito (prot. Autorità 27647) – nella quale si segnalava anche il mancato accreditamento al Portale esercenti – concedendo un termine di 15 giorni lavorativi per provvedere. Blu Shelf non ha fornito alcuna risposta a tale sollecito. Alla data del 31 marzo 2016, dalla reportistica inviata dallo Sportello, risultava ancora inesitata, da parte di Blu Shelf, la predetta richiesta di informazioni.
3. Inoltre, allo scopo di avere chiarimenti sul mancato invio delle informazioni relative ai Comuni nei quali viene svolta l’attività di vendita presso l’Anagrafica Venditori (punto 5 e scheda 5 dell’Allegato A alla deliberazione 96/2013/A), nonché di quelle relative ai soci presso l’Anagrafica Operatori, gli Uffici dell’Autorità hanno inviato, a Blu Shelf, diverse richieste (prot. Autorità 37940 del 22 dicembre 2015 e prot. Autorità 8264 del 17 marzo 2016) rimaste prive di riscontro. In particolare, nell’Anagrafica Operatori non era stato aggiornato l’indirizzo della sede legale della società (risultando due variazioni, rispettivamente in data 25 febbraio 2014 e 29 maggio 2015, mai comunicate) e non erano state comunicate le informazioni anagrafiche inerenti ai soci, ai riferimenti per il contatto da parte del cliente e all’indirizzo di Posta Elettronica Certificata (PEC) (punti VI, XIV, XV e XVI, dell’art. 4, comma 1, della deliberazione GOP 35/08).
4. A fronte della reiterata inosservanza delle soprarichiamate richieste di informazioni, l’Autorità, con deliberazione 169/2016/E/com, ha intimato, a Blu Shelf, 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 quella già sollecitata e rimasta inesitata, relativa ad un caso indicato 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);
  - c) alla comunicazione, all’Autorità, della correttezza delle informazioni presenti nel sistema di anagrafiche dell’Autorità,

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.

5. In considerazione della scadenza dei termini, indicati dalla deliberazione 169/2016/E/com, senza adempimento da parte di Blu Shelf alle intimazioni ivi contenute, l'Autorità, con deliberazione 622/2016/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 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 46.500 (quarantaseimilacinquecento/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 ottemperanza alle suddette intimazioni – avrebbe comportato l'estinzione del procedimento sanzionatorio (ai sensi dell'articolo 5, comma 3, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com).
7. 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.
8. Nel corso dell'istruttoria, Blu Shelf non ha depositato documentazione difensiva.
9. Con nota 8 novembre 2018 (prot. Autorità 31713), il Responsabile del procedimento ha comunicato le risultanze istruttorie.

#### **VALUTAZIONE GIURIDICA:**

10. Con la 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 (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 rappresentate, 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).
11. L'articolo 7, comma 1, della medesima deliberazione ha precisato che l'inottemperanza ai predetti obblighi, salvo il fatto costituisca reato, può costituire presupposto per l'irrogazione, da parte dell'Autorità, di sanzioni amministrative pecuniarie, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lett. c), della legge 481/95.
12. 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).

13. 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.
14. 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).
15. 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).
16. 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.
17. Infatti, alla data del 6 novembre 2018, Blu Shelf non risulta avere fornito risposta alla richiesta di informazioni dello Sportello oggetto della predetta intimazione (nota dello Sportello acquisita con prot. Autorità 31522 del 7 novembre 2018).
18. Con riguardo all’intimazione inerente al sistema di anagrafiche dell’Autorità, dopo l’avvio del presente procedimento sanzionatorio, la società risulta avervi provveduto solo parzialmente. Segnatamente, Blu Shelf, in data 27 giugno 2017, ha indicato i riferimenti per il contatto da parte del cliente e, in data 13 settembre 2017, ha comunicato la variazione della sede legale e l’indirizzo di posta elettronica certificata (PEC), presso l’Anagrafica Operatori. Alla data del 7 novembre 2018, la società non risulta, invece, avere ancora provveduto a comunicare l’elenco dei soci presso la predetta Anagrafica, né ad inviare le informazioni relative ai Comuni nei quali viene svolta l’attività di vendita presso l’Anagrafica Venditori (prot. Autorità 31603).
19. Inoltre, alla data del 7 novembre 2018, risulta persistere il mancato accreditamento al Portale esercenti istituito presso lo Sportello (nota dello Sportello acquisita con prot. Autorità 31622).

#### QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE:

20. 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.
21. 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, la condotta, ad oggi persistente, riguarda:
- a) la mancata comunicazione delle informazioni relative ai soci presso l'Anagrafica Operatori, ai sensi della deliberazione GOP 35/08 e la mancata comunicazione, presso l'Anagrafica Venditori di cui alla deliberazione 96/2013/A, delle informazioni relative ai Comuni nei quali viene svolta l'attività di vendita;
  - b) il mancato riscontro a una richiesta di informazioni inviata dallo Sportello – che non ha, quindi, potuto fornire, ai clienti finali, le indicazioni necessarie alla risoluzione delle problematiche segnalate – e il mancato accreditamento al Portale esercenti messo a disposizione dallo Sportello medesimo.
22. Con riferimento ai criteri dell'*opera svolta* dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione e della *personalità dell'agente*, non risultano circostanze rilevanti.
23. Per quanto attiene alle *condizioni economiche* dell'agente, si rileva che la società ha conseguito, per l'anno 2015, un fatturato pari a circa euro 19.200.000.
24. Gli elementi sopra evidenziati consentono di determinare la sanzione nella misura di euro 46.500 (quarantaseimilacinquecento/00)

#### DELIBERA

1. di accertare, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lett. c), della legge 481/95, la mancata ottemperanza, da parte di Blu Shelf S.r.l., nei termini di cui in motivazione, alla deliberazione di intimazione 169/2016/E/com;
2. di irrogare, nei confronti di Blu Shelf S.r.l., ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lett. c), della legge 481/95, una sanzione amministrativa pecuniaria pari a euro 46.500 (quarantaseimilacinquecento/00);
3. di ordinare, a Blu Shelf 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 Blu Shelf 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 Blu Shelf S.r.l. (p.iva 01734960683) mediante pec all’indirizzo [blutrader@pec.it](mailto:blutrader@pec.it) 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.

15 gennaio 2019

IL PRESIDENTE  
*Stefano Besseghini*