

**DELIBERAZIONE 29 GENNAIO 2019**  
**26/2019/S/COM**

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

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

Nella 1050a riunione del 29 gennaio 2019

**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;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- 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) 16 marzo 2011, VIS 38/11 (di seguito: deliberazione VIS 38/11);
- 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 9 maggio 2013, 198/2013/S/gas (di seguito: deliberazione 198/2013/S/gas);
- 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 10 novembre 2016, 644/2016/S/com (di seguito: deliberazione 644/2016/S/com);
- la deliberazione dell’Autorità 21 settembre 2017, 638/2017/S/gas (di seguito: deliberazione 638/2017/S/gas);
- la deliberazione dell’Autorità 30 ottobre 2018, 540/2018/S/gas (di seguito: deliberazione 540/2018/S/gas).

**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 Asec S.p.a. (di seguito: Asec o società) a numerose richieste di informazioni dello Sportello.
2. Pertanto, al fine di ottenere riscontro alle predette richieste, gli Uffici dell’Autorità, in data 24 settembre 2015, hanno inviato alla società una nota di sollecito (prot. Autorità 27661) – nella quale si segnalava anche il mancato accreditamento al Portale esercenti –, 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 Asec n. 33 richieste di informazioni.
3. 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 33 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.
4. A seguito dell’intimazione Asec ha risposto solo ad una delle predette richieste di informazioni.
5. Dalla reportistica inoltrata dallo Sportello, alla data del 4 ottobre 2016 risultavano, inoltre, inesitate da parte della società ulteriori 5 richieste di informazioni dello Sportello, per un totale di 37.
6. In considerazione della scadenza del termine indicato nella predetta deliberazione 169/2016/E/com senza adempimento da parte di Asec a tutte le intimazioni ivi contenute, l’Autorità, con deliberazione 644/2016/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 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 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.
7. Con nota 24 gennaio 2017 (acquisita con prot. Autorità 2387), Asec ha comunicato e documentato all'Autorità l'avvenuto versamento della somma di euro 8.800, pari ad un terzo dell'importo della sanzione provvisoriamente determinata nella deliberazione di avvio del presente procedimento.
  8. La società – pur avendo tempestivamente effettuato il pagamento in misura ridotta della sanzione – non ha tuttavia provveduto alla cessazione della condotta contestata che costituisce, insieme al predetto pagamento, il presupposto per aderire alla chiusura del procedimento con procedura semplificata. Pertanto, il procedimento sanzionatorio è proseguito nelle forme ordinarie.
  9. Nel corso dell'istruttoria Asec non ha depositato documentazione difensiva.
  10. Con nota 25 ottobre 2018 (prot. Autorità 30434) il responsabile del procedimento ha comunicato le risultanze istruttorie. Successivamente, in data 11 gennaio 2019 (prot. Autorità 768), è pervenuto un ulteriore aggiornamento dello Sportello, che confermava in 37 il numero delle richieste di informazioni inesitate da parte della Società.

#### **VALUTAZIONE GIURIDICA:**

11. 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).
12. 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).

13. 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.
14. Si rileva che le condotte non risultano cessate, non avendo la società ottemperato neppure dopo l'avvio del presente procedimento sanzionatorio.
15. Con la citata nota 24 gennaio 2017 la società ha documentato all'Autorità l'avvenuto pagamento della somma di euro 8.800 corrispondente ad un terzo del totale dell'importo di euro 26.400, provvisoriamente determinato nella predetta deliberazione 644/2016/S/com. Al riguardo, occorre precisare che in tale deliberazione era espressamente consentita la possibilità di aderire alla procedura semplificata, avvalendosi del beneficio del pagamento in misura ridotta (pari a 1/3) della sanzione amministrativa ivi quantificata, con conseguente estinzione del procedimento, solo alla condizione che entro 30 giorni fosse altresì adempiuto l'obbligo di risposta alle richieste di informazioni dello Sportello di cui alla deliberazione di intimazione 169/2016/E/com e l'accreditamento al Portale esercenti (cfr. punti 4 e 5 della deliberazione 644/2016/S/com). Ciò in coerenza con l'art. 5, comma 3, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com che prevede la cessazione della condotta lesiva in uno con il pagamento anticipato, quale presupposto necessario per l'estinzione del procedimento.
16. Asec risulta avere provveduto all'accreditamento al Portale esercenti presso lo Sportello in data 18 gennaio 2017 (nota Sportello acquisita con prot. Autorità 26988 del 27 settembre 2018). Risulta, invece, tuttora inadempito l'obbligo di risposta alle richieste di informazioni dello Sportello.
17. In particolare, alla data dell'11 gennaio 2019 risultano inesitate, da parte della società, in totale 37 richieste di informazioni inerenti ai reclami presentati ex deliberazione 286/2014/R/com (nota dello Sportello acquisita con prot. Autorità 768).
18. Alla luce di quanto sopra il presente procedimento sanzionatorio non può ritenersi estinto e l'importo versato dalla società, ed imputato a pagamento della sanzione amministrativa provvisoriamente quantificata nella deliberazione 644/2016/S/com, vale come anticipazione sull'intero ammontare definitivamente quantificato al punto 2 del presente provvedimento.

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

19. 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.
20. Sotto il profilo della *gravità della violazione*, la condotta omissiva della società contrasta con le disposizioni dirette ad assicurare l'efficace trattazione dei reclami

da parte dello Sportello. In particolare, la condotta di Asec riguarda 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. La gravità è accentuata dal perdurare ancora oggi dell'inadempimento in contestazione. Le richieste inesitate da parte della società sono pari, alla data dell'11 gennaio 2019, a 37 (nota dello Sportello acquisita con prot. Autorità 768). Per quanto riguarda l'accreditamento al Portale esercenti, come già esposto, la società vi ha provveduto in data 18 gennaio 2017 (nota Sportello acquisita con prot. Autorità 26988 del 27 settembre 2018).

21. Per quanto riguarda *l'opera svolta dall'agente per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione*, non risulta alcuna circostanza rilevante.
22. Con riferimento al criterio della *personalità dell'agente*, assume rilievo la circostanza che Asec è stata sanzionata con deliberazioni VIS 38/11 e 198/2013/S/gas, per violazioni in materia di qualità del servizio di distribuzione del gas (mancata sostituzione delle condotte in ghisa con giunti di canapa e piombo), con deliberazione 638/2017/S/gas per violazioni in materia di pronto intervento gas, nonché con deliberazione 540/2018/S/gas per violazione di obblighi informativi in materia di dati di qualità commerciale e di *performance* del servizio di misura del gas naturale.
23. In merito al criterio delle *condizioni economiche dell'agente*, dal bilancio depositato dalla società relativo all'anno 2015 risulta che la stessa abbia conseguito un fatturato pari a circa euro 8.393.000.
24. Gli elementi sopra evidenziati consentono pertanto di determinare la sanzione nella misura di euro 31.250 (trentunomiladuecentocinquanta/00).
25. Al riguardo, si rammenta che l'importo di euro 8.800, versato ed imputato dalla società a pagamento della sanzione amministrativa correlata alla deliberazione 644/2016/S/com, vale come anticipazione sull'ammontare della sanzione come determinato al punto precedente

## **DELIBERA**

1. di accertare la mancata ottemperanza, da parte di Asec S.p.a., agli obblighi di cui in motivazione;
2. di irrogare ad Asec S.p.a., ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95, una sanzione amministrativa pecuniaria pari a euro 31.250 (trentunomiladuecentocinquanta/00), dando atto che l'importo di euro 8.800, versato ed imputato a pagamento della sanzione amministrativa correlata alla deliberazione 644/2016/S/com, vale come anticipazione sull'ammontare della sanzione medesima;
3. di ordinare ad Asec S.p.a. di pagare l'importo residuo della sanzione irrogata, pari ad euro 22.450 (ventiduemilaquattrocentocinquanta/00), entro il termine di 30 (trenta) giorni dalla data di notifica del presente provvedimento, 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;
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 “789 T”);
  5. di ordinare ad Asec S.p.a. di comunicare all’Autorità l’avvenuto pagamento della sanzione amministrativa di cui sopra, mediante l’invio di copia del documento attestante il versamento effettuato agli indirizzi [riscossione@arera.it](mailto:riscossione@arera.it) e [sanzioni-impegni.aeegsi@pec.energia.it](mailto:sanzioni-impegni.aeegsi@pec.energia.it) entro 5 (cinque) giorni dalla sua effettuazione;
  6. di notificare il presente provvedimento ad Asec S.p.a. (P. iva 03542180876) mediante PEC all’indirizzo [info@pec.asec.ct.it](mailto:info@pec.asec.ct.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.

29 gennaio 2019

IL PRESIDENTE  
*Stefano Besseghini*