

**DELIBERAZIONE 22 GENNAIO 2019**

**11/2019/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 1049<sup>a</sup> riunione del 22 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);
- 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) 5 aprile 2005, 63/05 (di seguito: deliberazione 63/05);
- il Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali ai sensi del decreto-legge 18 giugno 2007, n. 73, approvato con deliberazione dell'Autorità 27 giugno 2007, n. 156/07 (di seguito: TIV);
- la deliberazione dell'Autorità 15 settembre 2011, VIS 85/11 (di seguito: deliberazione VIS 85/11);
- 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);
- 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 10 novembre 2016, 645/2016/S/com (di seguito: deliberazione 645/2016/S/com);
- la deliberazione dell’Autorità 15 dicembre 2016, 756/2016/S/eel (di seguito: deliberazione 756/2016/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 Amet S.p.a. (di seguito: Amet o società), a 55 richieste di informazioni dello Sportello.
2. La società non risultava nemmeno accreditata al Portale esercenti messo a disposizione dallo Sportello medesimo.
3. 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 27676), nella quale si segnalava anche il mancato accreditamento al Portale esercenti, concedendo un termine di 30 giorni lavorativi per provvedere.
4. La società non ha fornito alcuna risposta a tale sollecito e dalla reportistica inviata dallo Sportello, al 31 marzo 2016, risultavano inesitate 55 richieste di informazioni.
5. A fronte della reiterata inosservanza delle soprarichiamate richieste di informazioni, l’Autorità, con deliberazione 169/2016/E/com, ha intimato, ad Amet, 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 ai 55 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.
6. Successivamente, Amet, con nota del 1 giugno 2016 (acquisita con prot. Autorità 16262, del 7 giugno 2016), ha comunicato, all’Autorità, di avere inviato, allo Sportello, le risposte a 29 delle 55 richieste di informazioni oggetto di intimazione, assicurando il completamento degli esiti mancanti entro la prima metà di giugno 2016.

7. Dall'esame di detta comunicazione, tuttavia, le risposte fornite da Amet sono risultate 28 e non 29, non essendo stata evasa la richiesta indicata al numero 3 (SPCEN/1387747046) della citata nota.
8. Inoltre, dalla reportistica inviata dallo Sportello, alla data del 4 ottobre 2016 risultavano inesitate, oltre alle residue 27 richieste di informazioni dello Sportello oggetto di intimazione, ulteriori 19 richieste, per un totale di 46.
9. In considerazione della scadenza dei termini, indicati dalla deliberazione 169/2016/E/com, senza adempimento da parte di Amet a tutte le intimazioni ivi contenute, nonché del persistente mancato accreditamento al Portale esercenti messo a disposizione dallo Sportello, l'Autorità, con deliberazione 645/2016/S/com, ha avviato, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lett. c), della legge 481/95, il presente procedimento sanzionatorio.
10. 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 18.000 (diciottomila/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).
11. Successivamente alla notifica della deliberazione di avvio del presente procedimento, segnatamente in data 20 marzo 2017, Amet ha provveduto all'accreditamento al Portale esercenti (nota Sportello acquisita con prot. Autorità 26988 del 27 settembre 2018), lasciando tuttavia inadempito l'obbligo di risposta alle richieste di informazioni dello Sportello. In particolare, alla data del 21 novembre 2018 risultano inesitate 49 richieste di informazioni (nota Sportello acquisita con prot. Autorità 33074).
12. Non avendo la società provveduto alla cessazione di tutte le condotte contestate, né al pagamento in misura ridotta della sanzione sopra indicata, il procedimento sanzionatorio è proseguito nelle forme ordinarie.
13. Nel corso dell'istruttoria la società non ha presentato documentazione difensiva.
14. Con nota 22 novembre 2018 (prot. Autorità 33144), il Responsabile del procedimento ha comunicato le risultanze istruttorie.

#### **VALUTAZIONE GIURIDICA:**

15. Con deliberazione 286/2014/R/com, l'Autorità ha approvato il Regolamento per accrescere l'efficacia, da parte dello Sportello, del 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.
16. 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).

17. 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).
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, né successivamente.
19. Alla data del 21 novembre 2018 risultano inesitate, infatti, da parte della società, 49 richieste di informazioni dello Sportello (nota acquisita con prot. Autorità 33074).
20. Per quanto riguarda l'accreditamento al Portale esercenti messo a disposizione dallo Sportello, Amet risulta avervi provveduto in data 20 marzo 2017 (nota Sportello acquisita con prot, Autorità 26988, del 27 settembre 2018).

#### **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, le condotte contestate ad Amet 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 49;

- b) il mancato accreditamento al Portale esercenti messo a disposizione dallo Sportello fino al 19 marzo 2017, avendo Amet provveduto ad accreditarsi in data 20 marzo 2017.
22. Con riferimento ai criteri dell'*opera svolta* dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione, non risulta alcuna circostanza rilevante.
  23. Con riferimento alla *personalità dell'agente*, rileva la circostanza che Amet è stata sanzionata, con deliberazione 63/05, per aver comunicato informazioni non veritiere in merito ai dati di continuità del servizio di distribuzione dell'energia elettrica, con deliberazione VIS 85/11 per inosservanza dell'obbligo di messa a disposizione dei dati di misura agli utenti del trasporto, previsto dall'art. 8, del TIV e, con deliberazione 756/2016/S/eel, per inosservanza degli obblighi in materia tariffaria e di compensazione della spesa per la fornitura di energia elettrica.
  24. Per quanto attiene alle *condizioni economiche* dell'agente, si rileva che la società ha conseguito, nell'anno 2015, un fatturato pari a euro 18.000.000 circa, con perdite di esercizio che, all'epoca, erano di euro 278.723.
  25. Gli elementi sopra evidenziati consentono di determinare la sanzione nella misura di euro 19.400 (diciannovemilaquattrocento/00)

### **DELIBERA**

1. di accertare, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lett. c), della legge 481/95, la mancata ottemperanza, da parte di Amet S.p.a., nei termini di cui in motivazione, alla deliberazione di intimazione 169/2016/E/com;
2. di irrogare, nei confronti di Amet S.p.a., ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lett. c), della legge 481/95, una sanzione amministrativa pecuniaria pari a euro 19.400 (diciannovemilaquattrocento/00);
3. di ordinare, ad Amet S.p.a., 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, ad Amet S.p.a., 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 Amet S.p.a. mediante pec all'indirizzo [amministrativo@pec.ametspa.it](mailto:amministrativo@pec.ametspa.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.

22 gennaio 2019

IL PRESIDENTE  
*Stefano Besseghini*