

DELIBERAZIONE 12 NOVEMBRE 2019
454/2019/S/COM

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

L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA
RETI E AMBIENTE

Nella 1087^a riunione del 12 novembre 2019

VISTI:

- la legge 24 novembre 1981, n. 689 (di seguito: legge 689/81);
- l'articolo 2, comma 20, lett. c) e d), 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;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244
- 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);
- l'Allegato A alla 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" (Regolamento Sanzioni);
- 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 14 luglio 2016, 383/2016/E/com e s.m.i. (di seguito: deliberazione 383/2016/E/com) e relativo Allegato A, recante "Regolamento per l'attuazione da parte della società Acquirente Unico delle attività in avvalimento di cui all'articolo 7, comma 6 e all'articolo 44, comma 4, del d.lgs. 93/11" (di seguito: nuovo Regolamento);
- la deliberazione dell'Autorità 23 novembre 2017, 771/2017/E/com, recante "Intimazione ad adempiere agli obblighi di fornire riscontro alle richieste di informazioni dello Sportello per il consumatore di energia" (di seguito: deliberazione 771 /2017/E/com);

- la determinazione del Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni dell’Autorità, 21 giugno 2018, DSAI/46/2018/com, recante “Avvio di cinque procedimenti sanzionatori per violazione degli obblighi informativi in materia di reclami allo Sportello per il consumatore energia e ambiente. Eventuali chiusure con procedure semplificate” (di seguito: determinazione DSAI/46/2018/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, ora art. 16 del nuovo Regolamento, è emersa la mancata risposta di alcuni esercenti, tra cui Sentra Energia S.r.l. (di seguito: Sentra Energia o Società) ad una o più richieste di informazioni dello Sportello.
2. Segnatamente, con comunicazione datata 9 novembre 2017 (acquisita con prot. 36795 del 9 novembre 2017) lo Sportello ha segnalato alla Direzione Advocacy, Consumatori e Utenti dell’Autorità le richieste di informazioni il cui obbligo di risposta era scaduto successivamente alla data del 30 settembre 2016 e che alla data del 30 ottobre 2017 risultavano ancora prive di riscontro da parte degli esercenti interessati.
3. A fronte di ciò, l’Autorità con deliberazione 771/2017/E/com, ha intimato ai predetti esercenti, tra cui Sentra Energia, 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’art. 12, comma 1, del Regolamento, ed in particolare a quelle già sollecitate e rimaste inesitate indicate nella Tabella I della predetta deliberazione, relative, per quanto riguarda Sentra Energia, a 6 (sei) casi;
 - 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’art. 2, comma 20, lett. c), della legge 481/95.
4. Dalla reportistica inviata dallo Sportello alla data del 20 giugno 2018 (acquisita con prot. Autorità 19052), le predette 6 (sei) richieste di informazioni risultavano ancora inesitate.
5. In considerazione della scadenza dei termini indicati nella citata deliberazione 771/2017/E/com senza adempimento da parte di Sentra Energia alle intimazioni ivi contenute, con determinazione DSAI/46/2018/com è stato avviato, ai sensi dell’art. 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95, il presente procedimento sanzionatorio. Nella medesima determinazione di avvio è stato provvisoriamente determinato, ai sensi dell’articolo 45 del decreto legislativo 93/11 e dell’art. 5, comma 1, del Regolamento Sanzioni, l’importo della sanzione pecuniaria irrogabile a Sentra Energia nella misura di euro 24.600 (ventiquattromilaseicento), prevedendo che l’eventuale pagamento di un terzo del citato importo entro il termine di trenta giorni

dalla notifica della determinazione di avvio – previa cessazione delle condotte contestate – avrebbe comportato l'estinzione del procedimento sanzionatorio (ai sensi dell'art. 5, comma 3, del Regolamento Sanzioni)

6. Come risulta dalla comunicazione dello Sportello del 10 settembre 2019 (acquisita con prot. Autorità 22808 dell'11 settembre 2019), la condotta contestata risulta cessata in data 21 luglio 2018. La Società – pur avendo fornito tempestivamente riscontro alle richieste di informazioni – non ha tuttavia provveduto al pagamento della sanzione in misura ridotta che costituisce, insieme alla predetta cessazione della condotta contestata, il presupposto per aderire alla chiusura del procedimento con procedura semplificata.
7. Pertanto, ai sensi dell'art. 5, comma 5, del Regolamento Sanzioni, il procedimento sanzionatorio è proseguito nelle forme ordinarie, con facoltà del Collegio di irrogare, nel provvedimento finale, una sanzione di ammontare anche più elevato rispetto all'ammontare pieno inizialmente previsto.
8. Nel corso dell'istruttoria, la Società non ha presentato documentazione difensiva.
9. Con nota 18 settembre 2019 (prot. Autorità 23651), il Responsabile del procedimento ha comunicato le risultanze istruttorie.

VALUTAZIONE GIURIDICA:

10. Con deliberazione 286/2014/R/com l'Autorità ha approvato il citato 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 (ora art. 13 del nuovo Regolamento) stabilisce l'obbligo degli esercenti di riscontrare le predette richieste entro il suindicato termine.
11. 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, ora art. 16 del nuovo Regolamento).
13. Dagli elementi acquisiti emerge che la Società, pur avendo adempiuto dopo l'avvio del procedimento sanzionatorio agli obblighi informativi in materia di reclami allo Sportello con riferimento ai sei casi oggetto di contestazione, non ha provveduto ad effettuare il pagamento della sanzione in misura ridotta che, come già esposto in

punto di fatto costituisce, unitamente alla cessazione della condotta lesiva, il presupposto necessario per l'estinzione del procedimento sanzionatorio.

QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE:

14. L'art. 11 della legge 689/81 dispone 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.L'Autorità applica i criteri di cui al sopra citato art. 11 alla luce di quanto previsto dagli artt. 24 e ss. del Regolamento Sanzioni.
15. Sotto il profilo della *gravità della violazione*, la condotta omissiva della Società contrasta 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. L'inadempimento ha riguardato 6 (sei) richieste di informazioni. La Società, sia pure tardivamente (ovvero oltre il termine di 20 giorni di cui all'art. 12 del Regolamento, nonché oltre l'ulteriore termine di trenta giorni concesso con la citata deliberazione di intimazione 771/2017/E/com), ha risposto, in data 21 luglio 2018, alle 6 (sei) richieste di informazioni dello Sportello.
16. 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.
17. Per quanto attiene, infine, alle *condizioni economiche dell'agente*, dal bilancio depositato dalla società, relativo all'anno 2017, risulta che la stessa ha conseguito un fatturato pari a euro 2.286.818.
18. Gli elementi sopra evidenziati consentono di confermare la sanzione individuata in sede di avvio del procedimento in euro 24.600,00 (ventiquattromilaseicento/00)

DELIBERA

1. di accertare, ai sensi dell'art. 2, comma 20, lett. c), legge 481/95, la mancata ottemperanza, da parte di Sentra Energia S.r.l, nei termini di cui in motivazione, alla deliberazione di intimazione 771/2017/E/com;
2. di irrogare, nei confronti di Sentra Energia S.r.l., ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lett. c), della legge 481/95, una sanzione amministrativa pecuniaria pari a euro 24.600,00 (ventiquattromilaseicento/00);
3. di ordinare, a Sentra Energia 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 Sentra Energia 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 sanzioni-decisoria.aeegsi@pec.energia.it;
6. di notificare il presente provvedimento a Sentra Energia S.r.l. (p.iva 12657501008) mediante pec all’indirizzo sentraenergia@legalmail.it e di pubblicarlo sul sito internet dell’Autorità 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.

12 novembre 2019

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini