

**Deliberazione 2 ottobre 2008 – VIS 93/08**

**Irrogazione di sanzioni ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 14 novembre 1995, n. 481, nei confronti della società Ages S.p.A.**

## **L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS**

Nella riunione del 2 ottobre 2008

### **Visti:**

- l'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 14 novembre 1995, n. 481;
- la legge 24 novembre 1981, n. 689;
- l'articolo 11 *bis* del decreto-legge 14 marzo 2005, n. 35, introdotto dalla legge di conversione 14 maggio 2005, n. 80;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- il Testo integrato in materia di qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita del gas approvato con deliberazione dell'Autorità 29 settembre 2004, n. 168/04, come successivamente modificato e integrato (di seguito: Testo integrato della qualità dei servizi gas);
- il Protocollo di intesa relativo ai rapporti di collaborazione tra Autorità e Guardia di Finanza approvato con deliberazione dell'Autorità 15 dicembre 2005, n. 273/05;
- la deliberazione dell'Autorità 19 maggio 2006, n. 97/06;
- la deliberazione dell'Autorità 10 settembre 2007, n. 216/07.

### **Fatto**

1. Con deliberazione n. 216/07, l'Autorità ha avviato, nei confronti della società Ages S.p.A. (di seguito: Ages o società), un'istruttoria formale per l'irrogazione di sanzioni amministrative pecuniarie per le seguenti violazioni, riscontrate sulla base della documentazione e delle informazioni acquisite nel corso dell'ispezione (disposta con deliberazione n. 97/06), effettuata da personale dell'Autorità e da militari della Guardia di Finanza presso la sede della società stessa:
  - (a) violazione di obblighi relativi alla prestazione del servizio di pronto intervento, quali previsti dal comma 26.1 del Testo integrato della qualità dei servizi gas; più in dettaglio, durante il periodo 1 gennaio 2005 – 7 luglio 2006, la società:

- non ha provveduto ad attivare recapiti telefonici dedicati in via esclusiva al servizio di pronto intervento;
  - non si è dotata di strumenti tali da assicurare la registrazione in modo cronologicamente consequenziale ed inalterabile delle chiamate telefoniche per pronto intervento;
  - non ha allestito un proprio sito *internet* su cui pubblicare i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento, né ha conservato documentazione idonea ad attestare l'avvenuta comunicazione scritta dei recapiti stessi ai venditori che svolgono l'attività di vendita sul suo territorio;
- (b) violazione dell'obbligo di registrare attraverso appropriati strumenti, per le chiamate di pronto intervento, i dati richiesti dal comma 30.8 del Testo integrato della qualità dei servizi gas; in particolare, tale violazione si riferisce all'impianto di distribuzione denominato "Pero" ed è stata posta in essere durante l'anno 2005;
- (c) violazione dell'obbligo di inserire, nei preventivi per l'esecuzione di lavori da comunicare al cliente, dati e informazioni richiesti dal comma 36.2 del Testo integrato della qualità dei servizi gas; più in dettaglio, in sede di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici, durante il periodo 1 febbraio 2006 – 31 marzo 2006, la società ha omesso di inserire, nei preventivi esaminati come campione nel corso delle attività ispettive, i seguenti dati e informazioni, di cui, rispettivamente, alle lettere a), b), d), e), f), h) del sopra richiamato comma 36.2:
- (i) il codice univoco di cui al comma 56.2, lettera a), del Testo integrato medesimo;
  - (ii) la data di ricevimento da parte del distributore della richiesta di preventivo del cliente;
  - (iii) la tipologia di utenza;
  - (iv) il tempo massimo di esecuzione dei lavori per i quali è stato richiesto il preventivo;
  - (v) limitatamente alle richieste di preventivo per l'esecuzione di lavori semplici, la quantificazione dell'indennizzo automatico in caso di mancato rispetto del livello specifico relativo al tempo massimo di esecuzione di lavori semplici, per le cause indicate al comma 52.1, lettera c), del Testo integrato della qualità dei servizi gas;
  - (vi) l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori che eventualmente devono essere realizzati a cura del cliente e le concessioni, autorizzazioni o servitù che eventualmente lo stesso cliente deve richiedere per consentire l'esecuzione del lavoro, con adeguata documentazione tecnica;
- (d) violazione dell'obbligo di compilare, in riferimento alle prestazioni con appuntamento personalizzato, i moduli prescritti dal comma 47.3 del Testo integrato della qualità dei servizi gas; in particolare, tale violazione è stata posta in essere durante l'anno 2005.
2. Con nota in data 20 giugno 2008 (prot. Autorità n. 18348) il responsabile del procedimento ha comunicato ad Ages le risultanze istruttorie ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del d.P.R. n. 244/01, confermando le contestazioni

delle predette violazioni, raggruppate in tre tipi individuati in ragione dell'interesse tutelato dalle disposizioni richiamate.

3. Nel corso del procedimento, Ages non ha prodotto alcun documento, né memorie difensive.

### **Valutazione giuridica**

4. Le violazioni contestate alla società sono raggruppabili in tre tipi, in ragione dell'interesse pubblico tutelato. Per ciascuno di essi, le prove acquisite attestano la responsabilità di Ages, come di seguito specificato:
  - (i) violazione di norme volte a garantire un sistema efficace ed efficiente di pronto intervento; a tale tipologia sono ascrivibili gli illeciti di cui alle lettere (a) e (b) del paragrafo 1. La violazione in esame emerge dalle dichiarazioni rese dai rappresentanti di Ages durante l'ispezione, in risposta ai quesiti formulati dagli uffici dell'Autorità in un'apposita *check list*. In particolare, la società, in risposta ai quesiti di cui ai punti 7, 8, 9, ha dichiarato rispettivamente che: *non* sono stati attivati recapiti telefonici dedicati esclusivamente al servizio di pronto intervento; *non* è stato completato (alla data dell'ispezione) l'allestimento di un proprio sito *internet* su cui pubblicare i predetti recapiti telefonici; *non* si è dotata di strumenti tali da assicurare la registrazione in modo cronologicamente consequenziale ed inalterabile delle chiamate telefoniche di pronto intervento. In risposta al quesito di cui al punto 8, ha altresì dichiarato di aver comunicato tramite posta elettronica i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento ai venditori operanti sul suo territorio; tuttavia, non è stata in grado di fornire documentazione idonea ad attestare tale comunicazione scritta;
  - (ii) violazione della disciplina del contenuto dei preventivi per l'esecuzione di lavori da comunicare al cliente da parte del distributore; a tale tipologia è ascrivibile la violazione di cui alla lettera (c) del paragrafo 1. Tale violazione emerge sia dall'analisi di cinque preventivi scelti a campione tra quelli predisposti dalla società nei mesi di febbraio e marzo 2006, sia dalle dichiarazioni rese in risposta al quesito di cui al punto 16 della *check list*. In particolare, sotto quest'ultimo aspetto, la società ha dichiarato di attenersi ai tempi ed ai modi previsti per la preventivazione dalla propria carta dei servizi; peraltro, dall'analisi della carta medesima si è accertato che essa non reca alcun dettaglio dei dati e delle informazioni minime che il preventivo deve contenere ai sensi del comma 36.2 del Testo integrato della qualità dei servizi gas;
  - (iii) violazione della disciplina degli appuntamenti personalizzati; a tale tipologia è ascrivibile la violazione di cui alla lettera (d) del paragrafo 1. Essa è comprovata dalla circostanza che, in sede di ispezione, la società non è stata in grado di indicare quali delle prestazioni esaminate come campione fossero con appuntamento personalizzato, e ciò per mancanza dei documenti idonei a fornire tale prova.
5. Le suddette evidenze, comprovanti le violazioni contestate, non sono state smentite da Ages, che non ha prodotto alcuna memoria difensiva, né ulteriore elemento conoscitivo.

## Quantificazione della sanzione

6. L'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95 prevede, per le ipotesi di inosservanza dei provvedimenti dell'Autorità, una sanzione amministrativa pecuniaria da determinarsi tra un minimo di euro 25.822,84 ed un massimo di euro 154.937.069,73.
7. L'articolo 11 della legge n. 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.
8. Ai fini della quantificazione della relativa sanzione, ognuno dei tre tipi di violazione prospettati al paragrafo 4 verrà autonomamente valutato alla luce dei sopra citati criteri.

*Violazione di norme volte a garantire un sistema efficace ed efficiente di pronto intervento (commi 26.1 e 30.8 del Testo integrato della qualità dei servizi gas)*

9. La violazione in esame contrasta con disposizioni volte a garantire un sistema efficace ed efficiente di pronto intervento. Più in dettaglio, le norme violate mirano a garantire la corretta gestione, da parte del distributore, del servizio di pronto intervento, nonché ad assicurare al cliente finale l'informazione relativa al recapito di pronto intervento da contattare in caso di necessità.
10. Sotto il profilo della *gravità*, la violazione è idonea a pregiudicare un interesse di particolare rilievo, quale quello di garantire l'incolumità e la sicurezza delle persone attraverso un intervento tempestivo ed efficace da parte dell'esercente il servizio di distribuzione.
11. La condotta in questione è stata compiuta disattendendo più norme e si è protratta per un periodo di oltre un anno, per quanto riguarda l'obbligo di cui al comma 26.1 del Testo integrato della qualità dei servizi gas, e di almeno un anno, per quanto riguarda l'obbligo di registrazione di cui al comma 30.8 del Testo integrato medesimo.
12. Con riferimento al secondo degli obblighi sopra menzionati, la violazione risulta aggravata, in quanto la sua inosservanza, oltre a ledere l'interesse direttamente tutelato dalle norme violate, produce un duplice, ulteriore, effetto negativo: da un lato, non consente la verifica del rispetto dell'obbligo di servizio di cui al comma 11.2 del Testo integrato della qualità dei servizi gas, che impone al distributore di arrivare sul luogo di intervento entro 60 minuti dalla chiamata di pronto intervento per almeno il 90% delle chiamate; dall'altro, essa impedisce la verifica del rispetto del livello generale di cui all'articolo 23 del medesimo Testo integrato, che impone al distributore il rispetto di un livello generale pari al 95% delle chiamate con arrivo sul luogo di pronto intervento entro 60 minuti e dispone il pagamento di una penale pari a 500 euro per ogni intervento mancante al raggiungimento del livello generale stesso.

13. Con riferimento al profilo dell'*opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione*, dalla documentazione acquisita non risultano elementi in tal senso.
14. Quanto al criterio della *personalità dell'agente*, Ages non si è resa responsabile di analoghe violazioni di provvedimenti dell'Autorità.
15. In merito al criterio delle *condizioni economiche dell'agente*, si rileva che la società ha un fatturato rilevante pari ad euro 3.125.083,00.
16. Pertanto, tale violazione comporta l'irrogazione di una sanzione di euro 93.000,00.

*Violazione della disciplina del contenuto dei preventivi per l'esecuzione di lavori da comunicare al cliente da parte del distributore (comma 36.2, lettere a), b), d), e), f), h), del Testo integrato della qualità dei servizi gas)*

17. Tale violazione contrasta con disposizioni volte a tutelare il cliente finale nei confronti dell'esercente in ordine all'esecuzione di lavori strumentali all'instaurazione di un nuovo rapporto commerciale (allacciamento), ovvero funzionali all'erogazione del servizio nell'ambito di un rapporto già in essere.
18. Più in dettaglio, le norme violate mirano ad assicurare la predetta tutela al cliente finale sotto il profilo della completezza e della trasparenza delle informazioni strumentali all'esercizio dei propri diritti.
19. Sotto il profilo della *gravità*, la violazione in commento è idonea a pregiudicare un interesse di minor rilievo rispetto a quello tutelato dalle disposizioni prese in considerazione al precedente paragrafo 10. Tuttavia, la violazione assume connotati di gravità in considerazione del fatto che le esigenze conoscitive del cliente finale sono state lese mediante l'inosservanza di una pluralità di obblighi informativi. Infatti, la società ha ommesso di inserire nei preventivi per l'esecuzione di lavori semplici la maggior parte dei dati e delle informazioni prescritti dal comma 36.2 del Testo integrato della qualità dei servizi gas.
20. La violazione in esame è stata accertata in sede ispettiva per un arco temporale limitato a circa due mesi (1 febbraio 2006 – 31 marzo 2006). Tuttavia, dall'esame della documentazione prodotta dalla società (lettera di Ages in data 15 giugno 2005, prot. Autorità n. 013771 del 20 giugno 2005), è risultato che la violazione stessa è iniziata nel gennaio 2005 e si è protratta fino al 31 marzo 2006, quindi è durata un anno e tre mesi.
21. Con riferimento al profilo dell'*opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione*, dalla documentazione acquisita non risultano elementi in tal senso.
22. Quanto al criterio della *personalità dell'agente*, Ages non si è resa responsabile di analoghe violazioni di provvedimenti dell'Autorità.
23. In merito al criterio delle *condizioni economiche dell'agente*, si rinvia a quanto indicato in proposito al precedente paragrafo 15.
24. Pertanto, tale violazione comporta l'irrogazione di una sanzione di euro 31.000,00.

*Violazione della disciplina degli appuntamenti personalizzati (comma 47.3 del Testo integrato della qualità dei servizi gas)*

25. La violazione in esame contrasta con disposizioni volte a tutelare il cliente finale nei confronti dell'esercente il servizio di distribuzione in ordine all'erogazione di prestazioni su appuntamento personalizzato.
26. Sotto il profilo della gravità, va considerato che la violazione si è protratta per un anno (2005).
27. Con riferimento al profilo dell'*opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione*, dalla documentazione acquisita non risultano elementi in tal senso.
28. Quanto al criterio della *personalità dell'agente*, Ages non si è resa responsabile di analoghe violazioni di provvedimenti dell'Autorità.
29. In merito al criterio delle *condizioni economiche dell'agente*, si rinvia al precedente paragrafo 15.
30. Pertanto, tale violazione comporta l'irrogazione di una sanzione di euro 26.000,00

### **DELIBERA**

1. si accerta la violazione, da parte della società Ages S.p.A., delle seguenti disposizioni: commi 26.1 e 30.8 del Testo integrato della qualità dei servizi gas; comma 36.2, lettere a), b), d), e), f), h), del Testo integrato della qualità dei servizi gas; comma 47.3 del Testo integrato della qualità dei servizi gas;
2. sono irrogate alla società Ages S.p.A. le seguenti sanzioni amministrative pecuniarie ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95, pari ad un importo complessivo di euro 150.000,00 (centocinquantamila/00):
  - a) euro 93.000,00 (novantatremila/00), per aver violato i commi 26.1 e 30.8 del Testo integrato della qualità dei servizi gas;
  - b) euro 31.000,00 (trentunomila/00), per aver violato il comma 36.2, lettere a), b), d), e), f), h), del Testo integrato della qualità dei servizi gas;
  - c) euro 26.000,00 (ventiseimila/00), per aver violato il comma 47.3 del Testo integrato della qualità dei servizi gas;
3. si ordina alla società Ages S.p.A. di pagare le suddette sanzioni entro il termine di 30 (trenta) giorni dalla data di notifica del presente provvedimento, con versamento diretto al concessionario del servizio di riscossione, oppure mediante delega ad una banca o alle Poste Italiane S.p.A. presentando il modello allegato, che costituisce parte integrante e sostanziale del presente provvedimento (*Allegato A*), come previsto dal decreto legislativo 9 luglio 1997, n. 237;
4. decorso il termine di cui al punto precedente, 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; in caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, saranno applicate le maggiorazioni di cui all'articolo 27, comma 6, della legge n. 689/81;
5. si ordina alla società Ages S.p.A. di comunicare l'avvenuto pagamento delle sanzioni amministrative pecuniarie di cui sopra all'Autorità, mediante l'invio di copia del documento attestante il versamento effettuato;

6. il presente provvedimento sarà notificato mediante plico raccomandato con avviso di ricevimento alla società Ages S.p.A., via Olona, n. 28, 20016 Pero (MI) e pubblicato sul sito internet dell'Autorità ([www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it));

Avverso il presente provvedimento, ai sensi dell'articolo 2, comma 25, della legge n. 481/95, può essere proposto ricorso dinanzi al competente Tribunale Amministrativo Regionale, entro il termine di 60 (sessanta) giorni dalla data di notifica dello stesso.

2 ottobre 2008

Il Presidente Alessandro Ortis