

Deliberazione 9 dicembre 2010- VIS 192/10

Irrogazione di una sanzione amministrativa pecuniaria ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c) della legge 14 novembre 1995, n. 481, nei confronti di Compagnia Napoletana di Illuminazione e Scaldamento col Gas S.p.A.

L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS

Nella riunione del 9 dicembre 2010

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 14 maggio 2005, n. 80;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244 (di seguito: d.P.R. n. 244/01);
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: l'Autorità) 2 ottobre 2008, ARG/com 144/08;
- il Testo Integrato delle disposizioni dell'Autorità in materia di qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita del gas (di seguito: Testo Integrato) approvato con la deliberazione dell'Autorità, 29 settembre 2004, n. 168/04, come successivamente modificata ed integrata;
- la deliberazione dell'Autorità, 21 luglio 2009, VIS 79/09.

Fatto

1. Con comunicazione 8 maggio 2009 (prot. Autorità 026620) Compagnia Napoletana di Illuminazione e Scaldamento col Gas S.p.A. (di seguito: Napoletanagas o società), in qualità di esercente il servizio di distribuzione, ha chiesto all'Autorità di rettificare i dati relativi ai tempi di esecuzione dei lavori semplici per l'anno 2008, segnalando un errore nel proprio sistema informatico il quale, conteggiando un giorno lavorativo in meno rispetto al tempo effettivo di esecuzione dei suddetti lavori, ha determinato l'imprecisa individuazione delle prestazioni in relazione alle quali corrispondere gli indennizzi di cui all'art. 53 del Testo Integrato.
2. Con la medesima comunicazione dell' 8 maggio 2009 si evidenziava altresì che, a causa del suddetto errore informatico, Napoletanagas, in contrasto con quanto previsto dall'art. 55, comma 2, del Testo Integrato, prevedeva di corrispondere gli indennizzi oltre il termine di sette mesi fissato dallo stesso articolo 55, comma 2.

3. Gli uffici dell'Autorità hanno chiesto a Napoletanagas, con nota 1 giugno 2009 (prot. Autorità 030746), di fornire dettagliate informazioni sul numero di prestazioni per le quali l'indennizzo automatico era stato corrisposto oltre il termine di sette mesi e sul ritardo rispetto a detto termine.
4. La risposta pervenuta con nota 26 giugno 2009 (prot. Autorità 038030/A), evidenziava, per l'anno 2008, prestazioni di lavori semplici, in relazione alle quali gli indennizzi, pur con le dovute maggiorazioni, sono stati corrisposti ben oltre il termine di sette mesi previsto dall'articolo 55, comma 2 del Testo Integrato.
5. Pertanto, con deliberazione 21 luglio 2009, VIS 79/09, l'Autorità ha avviato, nei confronti di Napoletanagas, un procedimento per l'irrogazione di una sanzione amministrativa pecuniaria, per aver violato la citata disposizione, nell'anno solare 2008.
6. In data 31 agosto 2009 la società ha chiesto di essere sentita in audizione finale (prot. Autorità 049649) e con nota dell'1 dicembre 2009 (prot. Autorità 071505), ha presentato memoria difensiva.
7. Con nota del 28 ottobre 2010 (prot. Autorità 35865), il responsabile del procedimento ha comunicato a Napoletanagas le risultanze istruttorie ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del d.P.R. n. 244/01.
8. In data 11 novembre 2010 si è svolta l'audizione finale dinanzi al collegio dell'Autorità a seguito della quale Napoletanagas ha depositato un'ulteriore memoria difensiva (prot. Autorità 37504 del 12 novembre 2010).

Valutazione giuridica

A. Argomentazioni di Napoletanagas

9. La società sostiene che la violazione dell'obbligo di cui all'art. 55, comma 2, del Testo Integrato non sarebbe ad essa imputabile, in ragione di alcune anomalie nel sistema informatico per il controllo dei tempi di esecuzione dei lavori semplici, successivamente corrette.
10. Secondo Napoletanagas, inoltre, l'Autorità dovrebbe considerare, quale esimente, il ravvedimento operoso, consistente nella correzione degli errori del predetto sistema informatico e nella corresponsione degli indennizzi con le dovute maggiorazioni.
11. Infine, la società sostiene che la gravità della violazione sarebbe attenuata dalla breve durata della stessa, dall'assenza di effetti pregiudizievoli per il mercato e per i clienti nonché dall'aver cooperato all'attività istruttoria posta in essere dall'Autorità.

B. Valutazione delle argomentazioni di Napoletanagas

12. L'articolo 50, comma 1, del Testo Integrato, nel definire i livelli specifici di qualità commerciale del servizio di distribuzione del gas naturale, stabilisce che il tempo massimo di esecuzione dei lavori semplici di cui all'articolo 37 del medesimo Testo Integrato è, rispettivamente, di 10 o 15 giorni lavorativi, a seconda della tipologia di gruppo di misura utilizzata dal cliente finale.
13. In caso di mancato rispetto, da parte del distributore o del venditore, dei livelli specifici di qualità del servizio, e quindi del tempo massimo di esecuzione di lavori semplici, l'art. 53 del Testo Integrato prevede degli indennizzi automatici da corrispondere ai clienti nei tempi fissati dal successivo art. 55, comma 1.
14. L'art. 55, comma 2, dispone che, nel caso in cui l'esercente non provveda alla corresponsione degli indennizzi stessi entro i termini fissati dall'art. 55, comma 1,

l'indennizzo è dovuto in misura pari al doppio o al quintuplo degli importi previsti dall'art. 53, a seconda che, rispettivamente, la corresponsione avvenga entro od oltre un termine doppio del tempo concesso per la corresponsione stessa; la medesima disposizione stabilisce, inoltre, che limitatamente alle prestazioni di competenza dell'esercente, la corresponsione dell'indennizzo automatico, con le dovute maggiorazioni, deve comunque avvenire da parte del distributore al venditore che gli ha chiesto la prestazione per conto del cliente finale, entro sette mesi dalla scadenza del tempo massimo per l'esecuzione dei lavori semplici fissato dall'art. 50 del Testo Integrato.

15. Con nota 26 giugno 2009 (prot. 038030/A), e prima dell'avvio del procedimento, Napoletanagas ha riconosciuto di aver corrisposto l'indennizzo automatico oltre il termine massimo di sette mesi di cui all'art. 55, comma 2, della deliberazione n. 164/08 in 35 pratiche relative alla prestazione di esecuzione di lavori semplici.
16. A fronte di una esplicita ammissione di aver commesso l'illecito, la valutazione deve, dunque, focalizzarsi sull'eventuale sussistenza di cause di esclusione della responsabilità ai sensi dell'art. 4 della legge n. 689/81, il quale prevede che non risponde delle violazioni chi ha commesso il fatto nell'adempimento di un dovere, nell'esercizio di una facoltà legittima ovvero in stato di necessità o di legittima difesa.
17. E' evidente che tale disposizione attribuisce rilevanza a cause che sono fuori dal controllo dell'esercente. Dunque non valgono a scusare l'illecito le circostanze esposte da Napoletanagas, riguardanti anomalie del proprio sistema informatico di calcolo le quali non costituiscono cause di giustificazione, essendo riconducibili a problemi organizzativi imputabili all'azienda.
18. Non può essere, altresì, considerato una esimente il ravvedimento operoso o la autodenuncia, di cui si può tener conto solo in sede di quantificazione della sanzione.
19. Pertanto, sussiste la violazione dell'art. 55, comma 2, del Testo Integrato e la relativa responsabilità di Napoletanagas.

Quantificazione della sanzione

20. L'articolo 11 della legge 24 novembre 1981, n. 689 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 deliberazione ARG/com 144/08 l'Autorità ha adottato "*linee guida per l'applicazione dei criteri di quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall'Autorità ai sensi dell'art. 2, comma 20, lettera c), della legge 14 novembre 1995, n. 481*".
22. Sotto il profilo della *gravità della violazione*, la condotta di Napoletanagas contrasta con disposizioni volte a garantire al cliente una tutela pronta ed efficace in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità del servizio da parte dell'esercente. Tuttavia, tale gravità è attenuata dal fatto che la condotta illecita ha riguardato il solo anno 2008 e ha interessato un numero esiguo di clienti rispetto al totale dei

clienti allacciati alla rete di Napoletanagas. In particolare l'indennizzo è stato corrisposto in ritardo soltanto in 35 pratiche su un totale di 50.559 prestazioni soggette ad indennizzo automatico.

23. Con riferimento al criterio dell'*opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione*, la società prima dell'avvio del procedimento ha posto in essere spontanee iniziative di ravvedimento operoso per porre rimedio alle anomalie riscontrate attraverso la correzione degli errori nel sistema informatico per il controllo dei tempi di esecuzione dei lavori semplici e la corresponsione degli indennizzi con le dovute maggiorazioni.
24. Quanto al criterio della *personalità dell'agente*, Napoletanagas ha ammesso la violazione sin da data anteriore all'avvio del procedimento. Inoltre, con deliberazione VIS 32/10 è stata sanzionata per mancato rispetto dell'obbligo di pronto intervento previsto dall'art. 11, comma 2, del Testo Integrato in materia di qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita del gas.
25. Per quanto attiene alle *condizioni economiche dell'agente*, si rileva che la società ha un fatturato rilevante pari a euro 78.322.806,27

DELIBERA

1. si accerta la violazione, da parte di Compagnia Napoletana di Illuminazione e Scaldamento col Gas S.p.A., dell'articolo 55, comma 2, del Testo Integrato, nei termini di cui in motivazione;
2. è irrogata nei confronti di Compagnia Napoletana di Illuminazione e Scaldamento col Gas S.p.A., ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c) della legge n. 481/95, una sanzione amministrativa pecuniaria pari a euro 25.822,84 (venticinquemilaottocentoventidue/84);
3. si ordina a Compagnia Napoletana di Illuminazione e Scaldamento col Gas S.p.A. di pagare la sanzione di cui al precedente punto 2 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 (recante codice ente "QAE" e codice tributo "787T"), 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 (codice tributo "788T"); in caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, saranno applicate le maggiorazioni di cui all'articolo 27, comma 6, della legge n. 689/81 (codice tributo "789T");
5. si ordina a Compagnia Napoletana di Illuminazione e Scaldamento col Gas S.p.A. di comunicare l'avvenuto pagamento della sanzione amministrativa pecuniaria di cui sopra all'Autorità, mediante l'invio di copia del documento attestante il versamento effettuato;
6. il presente provvedimento sarà comunicato, mediante plico raccomandato con avviso di ricevimento, alla società Compagnia Napoletana di Illuminazione e

Scaldamento col Gas S.p.A., con sede legale in via Galileo Ferraris, n.66/F, 80142 Napoli e pubblicato sul sito internet dell'Autorità (www.autorita.energia.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.

9 dicembre 2010

Il Presidente: Alessandro Ortis