

**DELIBERAZIONE 2 MAGGIO 2013
189/2013/S/GAS**

**IRROGAZIONE DI UNA SANZIONE AMMINISTRATIVA PECUNIARIA PER VIOLAZIONI IN
MATERIA DI PRONTO INTERVENTO GAS**

L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS

Nella riunione del 2 maggio 2013

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;
- l'articolo 11 *bis* del decreto-legge 14 marzo 2005, n. 35, introdotto dalla legge 14 maggio 2005, n. 80;
- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: Autorità) 2 ottobre 2008, ARG/com 144/08;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- la deliberazione dell'Autorità 7 agosto 2008, ARG/gas 120/08, come successivamente modificata ed integrata, di approvazione della "Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2009 – 2012" (di seguito: RQDG);
- la deliberazione dell'Autorità 7 aprile 2010, VIS 19/10 (di seguito: deliberazione VIS 19/10);
- la deliberazione dell'Autorità 21 dicembre 2010, VIS 195/10 (di seguito: deliberazione VIS 195/10).

FATTO

1. Con deliberazione VIS 19/10, l'Autorità ha approvato un programma di cinquanta controlli nei confronti di imprese distributrici di gas mediante chiamate telefoniche al servizio di pronto intervento e successive verifiche ispettive con sopralluogo presso le imprese distributrici scelte in base agli esiti dei predetti controlli.
2. In attuazione del programma sopra richiamato, i militari del Nucleo Speciale Tutela Mercati della Guardia di Finanza hanno effettuato, nel periodo 7 maggio – 9 giugno 2010, chiamate telefoniche alle suddette imprese distributrici.

3. Successivamente l'Autorità, in collaborazione con la Guardia di Finanza, ha effettuato alcune ispezioni presso le aziende che, all'esito delle succitate chiamate telefoniche, hanno evidenziato anomalie, nel servizio di pronto intervento, tra cui Apes S.r.l. (di seguito: Apes).
4. Dalle verifiche ispettive, effettuate nei giorni 9 e 10 novembre 2010, è emerso che Apes:
 - in violazione dell'articolo 25, comma 1, lettera a), della RQDG, non dispone di adeguate risorse umane, materiali e tecnologiche per far fronte alle richieste di pronto intervento; in particolare, in occasione della chiamata telefonica effettuata il 3 giugno 2010, l'operatore del centralino di pronto intervento non ha messo in comunicazione i militari della Guardia di Finanza con l'operatore di pronto intervento competente territorialmente;
 - in violazione dell'art. 25, comma 1, lettera d), della RQDG, non ha ottemperato all'obbligo di pubblicare immediatamente sul proprio sito *internet*, a seguito della variazione, il nuovo recapito telefonico per il servizio di pronto intervento attivato in data 1 novembre 2009.
5. Pertanto, con deliberazione VIS 195/10, l'Autorità ha avviato, nei confronti della società Apes un procedimento per accertare le violazioni delle citate disposizioni ed irrogare la relativa sanzione amministrativa pecuniaria.
6. Con nota del 18 gennaio 2011 (prot. Autorità 1352), la società ha chiesto di essere sentita in audizione finale ed ha chiesto di accedere agli atti del procedimento, accesso consentito con nota del 25 gennaio 2011 (prot. Autorità 2141).
7. Con nota dell'8 febbraio 2011 (prot. Autorità 3767), Apes ha presentato memoria difensiva.
8. Con nota 19 marzo 2012 (prot. Autorità 8362), il responsabile del procedimento ha comunicato le risultanze istruttorie a Apes.
9. Con nota 27 marzo 2012 (prot. Autorità 9376), Apes ha presentato una ulteriore memoria difensiva.
10. In data 9 maggio 2012 si è svolta l'audizione finale dinanzi al Collegio dell'Autorità.
11. Con note del 18 maggio 2012 (prot. Autorità n. 15141) la società ha depositato una ulteriore memoria difensiva.

VALUTAZIONE GIURIDICA

Argomentazioni di Apes

12. Apes sostiene, in via preliminare, che sussisterebbe un difetto di potere sanzionatorio da parte dell'Autorità nei confronti della società in quanto al momento dell'avvio del procedimento la stessa non gestiva più nessuna attività o servizio nel settore dell'energia elettrica e del gas. La società, pertanto, non ritiene di rientrare nella categoria degli "esercenti il servizio", di cui all'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95 ai quali l'Autorità può irrogare sanzioni amministrative pecuniarie. Tale circostanza, inoltre, impedirebbe ad un'eventuale sanzione applicata di esplicare la propria funzione afflittiva. Infine, la società

sostiene che la dismissione della gestione del servizio di distribuzione gas non è dipesa da una preordinata volontà della società a scopo elusivo della sanzione ma è una vicenda legata a cause ad essa non imputabili (nuova gara ad evidenza pubblica e affidamento del servizio di distribuzione gas ad un nuovo gestore) e comunque riconducibili ad una data antecedente alla verifica ispettiva.

13. Apes sostiene, altresì, la non fondatezza delle contestazioni in merito alla violazione dell'art. 25, comma 1, lettera a), della RQDG in quanto la stessa società risulterebbe dotata di una struttura adeguata a fronteggiare con tempestività le richieste di pronto intervento, in conformità alle norme tecniche vigenti in materia. Inoltre, secondo la società l'omesso collegamento dei militari della Guardia di Finanza con l'operatore di pronto intervento competente territorialmente, in occasione della telefonata del 3 giugno 2010, rappresenterebbe un episodio isolato.
14. Infine, con riferimento all'obbligo di pubblicare immediatamente sul proprio sito *internet*, a seguito della variazione, il nuovo recapito telefonico per il servizio di pronto intervento attivato in data 1 novembre 2009, la società ha dichiarato che *“(...) a prescindere dalla pubblicazione sul sito internet, APES ha comunque fornito adeguata e tempestiva comunicazione in merito alla variazione intervenuta:- a tutte le società di vendita (...);- all'Autorità (...)”*.

Valutazione delle argomentazioni di Apes

15. Privi di pregio risultano i rilievi della società, di cui alle note dell'8 febbraio 2011 e del 27 marzo 2012, secondo cui sussisterebbe un “difetto di potere dell'Autorità di adottare provvedimenti sanzionatori nei confronti di Apes” in quanto al momento dell'avvio del procedimento la stessa “non gestiva più nessuna attività o servizio del settore dell'energia elettrica e del gas”.
16. In via preliminare occorre rilevare che in materia di sanzioni amministrative vige il principio della personalità e della conseguente intrasmissibilità della responsabilità amministrativa al successore del soggetto che ha commesso la violazione (art. 7, della legge 689/81). L'unica deroga a tale principio è costituita - in presenza di determinate condizioni - dall'estinzione della persona giuridica da sanzionare. Nel caso di specie, invece, la persona giuridica che ha commesso la violazione (la società Apes), pur avendo perso la qualifica soggettiva di esercente del servizio di distribuzione gas, esiste giuridicamente (tra l'altro come esercente del servizio idrico di competenza dell'Autorità) e deve pertanto rispondere degli illeciti amministrativi da essa commessi.
17. Inoltre, occorre evidenziare che, nel caso di specie, si tratta di “illeciti amministrativi propri” per la cui contestazione da parte dell'Autorità è sufficiente che il soggetto rivesta la qualifica soggettiva di “esercente un determinato servizio” al momento della commissione dell'illecito, a nulla rilevando la circostanza che, in un momento successivo, il soggetto abbia perso quella qualifica. Le contestazioni, infatti, risalgono al novembre 2009 ed al giugno 2010 epoca in cui la società svolgeva ancora il servizio di distribuzione del gas naturale sul territorio del Comune di Pandino.

18. Infine le sanzioni pecuniarie devono avere un carattere afflittivo idoneo ad assicurare il necessario effetto dissuasivo non solo nei confronti dell'impresa destinataria del provvedimento sanzionatorio (funzione di prevenzione speciale), ma anche nei confronti della generalità degli altri operatori (funzione di prevenzione generale).

In merito alla violazione dell'art.25, comma 1, lettera a) della RQDG

19. L'art. 25, comma 1, lettera a), della RQDG stabilisce che le imprese di distribuzione del gas devono dotarsi di "adeguate risorse umane, materiali e tecnologiche per fronteggiare con tempestività le richieste di pronto intervento, in conformità alle norme tecniche vigenti in materia".
20. Dagli elementi acquisiti a seguito della verifica ispettiva emerge che la società Apes si è resa responsabile della violazione della citata disposizione in quanto in occasione della chiamata telefonica effettuata il 3 giugno 2010, l'operatore del centralino di pronto intervento non ha messo in comunicazione i militari della Guardia di Finanza con l'operatore di pronto intervento competente territorialmente. Come dichiarato dalla società, nella *check list*, durante la verifica ispettiva, "*In riferimento alla telefonata del 3/06/2010, si evidenzia, dall'ascolto della registrazione, che l'operatrice di call-center a fronte della presentazione dei militari, gestisce in maniera anomala la telefonata*".
21. La gestione "anomala" della telefonata di pronto intervento da parte dell'operatore dimostra l'inadeguatezza delle risorse umane preposte dalla società per fronteggiare un importante servizio per la sicurezza e l'incolumità pubblica quale quello di pronto intervento e pertanto la sua inequivoca riconducibilità alla fattispecie astratta tipizzata dalla regolazione all'articolo 25, comma 1, lettera a) della RQDG; la gravità dell'episodio, inoltre, non consente di considerarlo un episodio isolato ed irrilevante.

In merito alla violazione dell'art.25, comma 1, lettera d) della RQDG

22. L'art. 25, comma 1, lettera d), della RQDG stabilisce che l'impresa distributrice ha l'obbligo di pubblicare immediatamente sul proprio sito internet i nuovi recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento nel caso di variazione dei recapiti stessi.
23. Dagli elementi acquisiti agli atti emerge che Apes si è resa responsabile della violazione della suddetta disposizione in quanto, come affermato dalla stessa società nella citata *check list* "*A causa di un disagio tecnico non era stato aggiornato il numero di pronto intervento sul portale internet della SOCIETA*". La circostanza che la società abbia comunicato la variazione del recapito di pronto intervento alle società di vendita ed all'Autorità non è idonea ad escludere la violazione della norma citata che impone, al fine di una maggiore informazione e tutela dei consumatori finali, l'obbligo di pubblicare ogni variazione del numero di pronto intervento anche sul sito internet.

QUANTIFICAZIONE DELLE SANZIONI

24. 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.
25. Con riferimento al criterio della gravità della violazione, la condotta di Apes contrasta con disposizioni volte ad assicurare la sicurezza del servizio di distribuzione attraverso l'imposizione agli esercenti di obblighi relativi al servizio di pronto intervento di cui all'art. 25, della RQDG. Pertanto, la gravità della violazione deriva direttamente dal bene giuridico tutelato dalla deliberazione violata, costituito dall'incolumità delle persone e delle cose. Con riferimento alla violazione di cui all'articolo 25, comma 1 lettera a), della RQDG, trattandosi di un illecito accertato a seguito di controlli telefonici effettuati dalla Guardia di Finanza in adempimento alla deliberazione VIS 19/10 e non di reali chiamate di pronto intervento è irrilevante l'assenza di concreti danni a carico dei clienti finali, ricordata dalla società. Inoltre si dà atto che la violazione è circoscritta alla sola telefonata riscontrata in sede di verifica ispettiva.
26. Con riferimento all'*opera svolta dall'agente per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione*, non risulta alcuna circostanza rilevante.
27. Per quanto riguarda il criterio della *personalità dell'agente*, la società non si è resa responsabile di altre violazioni di provvedimenti dell'Autorità. Inoltre, con riferimento alla violazione dell'articolo 25, comma 1, lettera a), della RQDG, la società ha dichiarato e adeguatamente documentato con la nota del 18 maggio 2012 (prot. Autorità 15141) di aver organizzato, prima dell'avvio del procedimento, una apposita sessione formativa nei confronti del personale addetto al centralino di pronto intervento. Tale iniziativa risulta potenzialmente utile ad evitare per il futuro il ripetersi di analoghe infrazioni.
28. In merito alle *condizioni economiche dell'agente*, si rileva che il fatturato realizzato da Apes, per l'anno 2009, è pari a circa euro 550.764.
29. La violazione dell'articolo 25, comma 1, lettere a) e d), della RQDG, comporta pertanto l'irrogazione di una sanzione di euro 8.000

DELIBERA

1. di accertare la violazione, da parte di Apes S.r.l., nei termini descritti in motivazione, dell'articolo 25, comma 1, lettere a) e d), della RQDG;

2. di irrogare, nei confronti di Apes S.r.l., ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95, una sanzione amministrativa pecuniaria pari a euro 8.000 (ottomila).
3. di ordinare, ad Apes S.r.l., di pagare la suddetta sanzione 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"), come previsto dal decreto legislativo 9 luglio 1997, n. 237;
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 Apes S.r.l., di comunicare l'avvenuto pagamento della sanzione amministrativa di cui sopra all'Autorità, mediante l'invio di copia del documento attestante il versamento effettuato;
6. di notificare il presente provvedimento, mediante plico raccomandato con avviso di ricevimento, ad Apes S.r.l., Via Castello 15, 26025 Pandino (CR) e di pubblicarlo 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.

2 maggio 2012

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni

