

**DELIBERAZIONE 2 MAGGIO 2013  
190/2013/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 (di seguito: legge 481/95);
- 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 Azienda Servizi Municipalizzati Codogno S.p.A. (di seguito: A.S.M.).
4. Dalle verifiche ispettive, effettuate nei giorni 16 e 17 novembre 2010, è emerso che A.S.M.:
  - in violazione dell’articolo 25, comma 1, lett. 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 30 maggio 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;
  - in violazione dell’articolo 25, comma 2, lettera a), della RQDG solo a partire dal 20 gennaio 2010, ha attivato la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute.
5. Pertanto, con deliberazione VIS 195/10, l’Autorità ha avviato, nei confronti della società A.S.M., un procedimento per accertare le violazioni delle citate disposizioni ed irrogare la relativa sanzione amministrativa pecuniaria.
6. Con nota 19 marzo 2012 (prot. Autorità 8364), il responsabile del procedimento ha comunicato le risultanze istruttorie a A.S.M..
7. Con nota del 23 marzo 2012 (prot. Autorità 9028), la società ha chiesto di essere sentita in audizione finale ed ha chiesto di accedere agli atti del procedimento, accesso consentito con nota del 12 giugno 2012 (prot. Autorità 17723).
8. Con nota 5 aprile 2012 (prot. Autorità 10843), la società ha depositato una memoria difensiva e con nota 12 giugno 2102 (prot. Autorità 17674) ha rinunciato alla richiesta di audizione finale.

## **VALUTAZIONE GIURIDICA**

### ***Argomentazioni di A.S.M.***

9. In merito alla violazione dell’articolo 25, comma 1, lettera a), della RQDG la società sostiene che la condotta del centralinista di pronto intervento, in occasione della chiamata del 30 maggio 2010 della Guardia di Finanza, non sarebbe sanzionabile in quanto pur non essendo riuscito a mettere in comunicazione il chiamante con l’addetto competente, avrebbe comunque fornito allo stesso il recapito telefonico dell’operatore di pronto intervento. Tale condotta, infatti, secondo la società sarebbe in linea con la procedura di cui alla deliberazione VIS

19/10 la quale, al paragrafo 3.2, prevede che in caso di controllo telefonico, il militare della Guardia di Finanza *“chiede di essere messo in comunicazione con l’operatore di pronto intervento competente territorialmente. Nel caso in cui l’operatore di centralino non sia in grado di mettere in comunicazione il controllore con l’operatore di pronto intervento, l’operatore di centralino fornisce al controllore il/i recapito/i dell’operatore di pronto intervento competente territorialmente entro un tempo massimo di 4 minuti”*.

10. La società sostiene, inoltre, la non fondatezza delle contestazioni di cui al precedente punto 9, in quanto la stessa risulterebbe dotata di una struttura adeguata a fronteggiare con tempestività le richieste di pronto intervento e ciò non sarebbe compromesso da un episodio isolato ed eccezionale.
11. 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 20 gennaio 2010, la società ha dichiarato che *“(…) a prescindere dalla pubblicazione sul sito internet, A.S.M. ha comunque fornito adeguata e tempestiva comunicazione in merito alla variazione intervenuta:- a tutte le società di vendita (...);- all’Autorità (...)”* ed ai clienti finali tramite l’informazione fornita sulle fatture di vendita.

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

12. 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”*.
13. Priva di pregio risulta quanto affermato dalla società in merito all’esito del controllo telefonico del 30 maggio 2010. In via preliminare, occorre rilevare che la procedura di controllo, di cui alla deliberazione VIS 19/10, prevede due alternative per l’operatore telefonico a fronte della richiesta del controllore di essere messo in comunicazione con l’operatore di pronto intervento territorialmente competente. La prima è quella di mettere in comunicazione direttamente il chiamante con l’operatore di zona; la seconda è quella, concessa a quei centralini che non sono predisposti per la messa in comunicazione diretta, di fornire al controllore i recapiti dell’operatore di pronto intervento competente territorialmente. Nel caso di specie l’operatore del centralino di pronto intervento non ha fornito il recapito del reperibile di turno al fine di permettere al controllore di effettuare lui stesso la chiamata. L’operatore, infatti, alla richiesta del militare della Guardia di Finanza di essere messo in comunicazione con un operatore territorialmente competente, ha provveduto direttamente - adducendo di esserne in grado - ad effettuare tale operazione che però, nonostante tre tentativi ad altrettanti numeri di telefono, non è andata a buon fine, in quanto in due casi il reperibile non rispondeva ed in un caso si era attivata la segreteria telefonica. La circostanza, pertanto, che l’operatore di pronto intervento abbia, durante la chiamata telefonica, enunciato i numeri di telefono che ha tentato di contattare non esclude la responsabilità della società per l’esito comunque negativo della chiamata effettuata durante la verifica ispettiva.

14. Inoltre, la società ha documentato l'adeguatezza della struttura per la gestione delle operazioni di pronto intervento (allerta dei soggetti reperibili di turno, invio del personale sul luogo delle chiamate) tranne per quanto concerne la completa e corretta gestione delle telefonate che giungono al centralino. Infatti, come dichiarato dalla società in sede di verifica ispettiva, in occasione della telefonata effettuata dai militari della Guardia di Finanza in data 30 maggio 2010, nonostante vari tentativi effettuati dal centralinista, quest'ultimo non è stato in grado di mettere in comunicazione il chiamante con l'operatore territorialmente competente. Tale circostanza è dimostrazione del non corretto funzionamento del sistema e quindi dell'inadeguatezza, in parte, delle risorse preposte dalla società per fronteggiare un importante servizio per la sicurezza e l'incolumità pubblica quale quello di pronto intervento; 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***

15. 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.
16. La società A.S.M. si è resa responsabile della violazione di tale norma in quanto nonostante abbia attivato un nuovo numero telefonico per il servizio di pronto intervento, al momento della verifica ispettiva sul sito internet comparivano ancora i precedenti numeri telefonici dedicati, oramai, ad attività ordinaria non di pronto intervento. Al riguardo la società ha dichiarato nella *check list*, durante la verifica ispettiva, "*Per quanto riguarda i numeri di pronto intervento (0377/33157, 0377/33158, 0377/ 34494) (numeri attualmente sostituiti dal numero verde 800200171) la Società ad oggi è impossibilitata ad apportare modifiche sul sito a causa della non più rintracciabilità, per fallimento, della società che detiene l'Hosting (licenza di accesso) al sito (...) Tale causa giustifica la presenza ancora dell'informazione circa i precedenti numeri indicati di pronto intervento che attualmente sono dedicati all'attività ordinaria.*"
17. La circostanza che la società abbia adempiuto all'obbligo di comunicazione della variazione del recapito di pronto intervento alle società di vendita, all'Autorità e tramite le fatture di vendita ai clienti finali 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*.

***In merito alla violazione dell'art.25, comma 2, lettera a) della RQDG***

18. L'art. 25, comma 2, lettera a), della medesima deliberazione stabilisce che, a partire dall'1 luglio 2009, l'impresa distributrice deve disporre, per tutti gli impianti di distribuzione da essa gestiti, nessuno escluso, di uno o più centralini di pronto

intervento, in grado di assicurare, in aggiunta a quanto previsto dal precedente comma 25.1 della registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute.

19. La società A.S.M. si è resa responsabile della violazione di tale norma in quanto ha adempiuto all'obbligo ivi previsto solo dal 20 gennaio 2010, come ammesso dallo stesso operatore nella citata *check list*: “*La Società dichiara che, in virtù dell'entrata in vigore dell'obbligo di registrazione delle chiamate di pronto intervento, a partire dal 01 luglio 2009, si è attivata per dotarsi degli strumenti idonei a garantire la registrazione vocale delle chiamate. Il processo di adeguamento si è perfezionato a partire dal 20 gennaio 2010 (...)*”.

## QUANTIFICAZIONE DELLE SANZIONI

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 di A.S.M. 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.
22. 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. Con riferimento alla violazione dell'articolo 25, comma 1, lettera d), della RQDG la stessa si è protratta per circa dieci mesi dal 20 gennaio 2010 (data di variazione del nuovo recapito telefonico per il servizio di pronto intervento) al 2 dicembre 2010 mentre la violazione dell'articolo 25, comma 2, lettera a), della RQDG si è protratta per oltre sei mesi dall'1 luglio 2009 (data di entrata in vigore dell'obbligo) al 20 gennaio 2010. Infine, si dà atto che queste ultime due violazioni contestate, non hanno recato alcun danno all'incolumità fisica dei clienti finali.
23. Con riferimento all'*opera svolta dall'agente per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione*, non risulta alcuna circostanza rilevante.
24. Per quanto riguarda il criterio della *personalità dell'agente*, la società non si è resa responsabile di altre violazioni di provvedimenti dell'Autorità.
25. In merito alle *condizioni economiche dell'agente*, si rileva che il fatturato realizzato da A.S.M., per l'anno 2009, è pari a circa euro 1.012.889.
26. La violazione dell'articolo 25, comma 1, lettere a) e d) e comma 2, lettera a) della RQDG, comporta pertanto l'irrogazione di una sanzione di euro 25.500

## **DELIBERA**

1. di accertare la violazione, da parte di Azienda Servizi Municipalizzati Codogno S.p.A., nei termini descritti in motivazione, dell'articolo 25, comma 1, lettere a) e d) e comma 2, lettera a), della RQDG;
2. di irrogare nei confronti di Azienda Servizi Municipalizzati Codogno S.p.A., ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95, una sanzione amministrativa pecuniaria pari a euro 25.500 (venticinquemilacinquecento).
3. di ordinare, ad Azienda Servizi Municipalizzati Codogno S.p.A., 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 Azienda Servizi Municipalizzati Codogno S.p.A., 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 Azienda Servizi Municipalizzati Codogno S.p.A., Viale Trieste, 66, 26845 Codogno (LO) e di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità [www.autorita.energia.it](http://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 2013

IL PRESIDENTE  
*Guido Bortoni*

