

Deliberazione 27 gennaio 2009 – VIS 5/09

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

L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS

Nella riunione del 27 gennaio 2009

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;
- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: l'Autorità) 2 marzo 2000, n. 47/00;
- la deliberazione dell'Autorità 28 dicembre 2000, n. 237/00;
- la deliberazione dell'Autorità 18 ottobre 2001, n. 229/01;
- la deliberazione dell'Autorità 4 dicembre 2003, n. 138/03;
- la deliberazione dell'Autorità 18 marzo 2004, n. 40/04;
- 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 (di seguito: Testo integrato della qualità dei servizi gas);
- la deliberazione dell'Autorità 7 ottobre 2004, n. 177/04;
- la deliberazione dell'Autorità 5 maggio 2005, n. 84/05;
- la deliberazione dell'Autorità 27 giugno 2005, n. 125/05;
- la deliberazione dell'Autorità 9 novembre 2005, n. 233/05;
- 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 11 settembre 2006, n. 198/06;
- la deliberazione dell'Autorità 11 ottobre 2007, n. 259/07.

Fatto

1. Con deliberazione n. 259/07 l'Autorità ha avviato, nei confronti della società Sidigas S.p.A. (di seguito: Sidigas o società), un'istruttoria formale per l'irrogazione di sanzioni amministrative pecuniarie per le seguenti violazioni, riscontrate sulla base di informazioni e documenti acquisiti nel corso di una verifica ispettiva effettuata presso la stessa società nel luglio del 2006, di reclami pervenuti da clienti finali e di autonomi accertamenti condotti dagli Uffici dell'Autorità:
2. violazione, dall'aprile del 2000 (epoca di entrata in vigore dei precetti violati) al luglio del 2006 (epoca di svolgimento dell'ispezione), della disciplina relativa al contenuto minimo dei preventivi per l'esecuzione dei lavori da comunicare ai clienti; più in dettaglio, violazione dell'obbligo di indicare nei preventivi gli elementi prescritti dall'art. 36, comma 2, lettere e), f), i), j), del Testo integrato della qualità dei servizi gas, che riproducono quelli già tipizzati negli articoli 4, comma 2, lettere c), d), e), e 5, comma 2, della deliberazione n. 47/00 (tempo massimo di esecuzione dei lavori; quantificazione dell'indennizzo automatico dovuto in caso di inosservanza del tempo massimo di esecuzione di lavori semplici; documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il cliente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta; stima, ove disponibile, dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi se del caso necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto);
3. violazione, dal gennaio del 2001 (epoca di entrata in vigore del precetto violato) al luglio del 2006, dell'obbligo di dotarsi di strumenti per la registrazione di informazioni e dati inerenti agli *standards* di qualità commerciale (art. 56, comma 1, del Testo integrato della qualità dei servizi gas, che ribadisce quanto già in precedenza stabilito dall'art. 27, comma 1, della deliberazione n. 47/00);
4. violazione, dal gennaio del 2001 (epoca di entrata in vigore dei precetti violati) al luglio del 2006, della disciplina volta a garantire un rapido e adeguato ristoro del cliente in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità del servizio di distribuzione per cause imputabili all'esercente, *sub specie* di omessa, ritardata o inadeguata corresponsione ai clienti degli indennizzi automatici (art. 55, commi da 1 a 3, del Testo integrato della qualità dei servizi gas e, in precedenza, art. 26, commi 1 e 2, della deliberazione n. 47/00);
5. violazione, dal gennaio del 2005 (epoca di entrata in vigore del precetto violato) al luglio del 2006, dell'obbligo di attivare un recapito telefonico con linea fissa, dedicato 24 ore su 24 al servizio di pronto intervento, nonché del correlato obbligo di comunicazione tempestiva per iscritto del recapito agli esercenti l'attività di vendita ai fini della dovuta informazione ai clienti finali (art. 26, comma 1, lettere b) e c), del Testo integrato della qualità dei servizi gas);
6. violazione, per l'anno termico 2004/2005, degli obblighi di accertamento della sicurezza degli impianti di utenza a gas (art. 2, comma 2, della deliberazione n. 40/04);
7. violazione, negli anni 2004, 2005 e 2006, degli obblighi aventi ad oggetto periodiche informazioni e periodici versamenti alla Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico (di cui, rispettivamente, all'art. 11, commi 1, 3, 4 lettera a), e all'art. 12, commi 1, 2, 4, della deliberazione n. 138/03), relativamente al Conto per la compensazione degli ambiti tariffari ad elevati costi unitari, istituito dall'art. 10 della stessa deliberazione n. 138/03;

8. nell'esercizio abusivo dell'attività di vendita, violazione degli obblighi in materia di periodicità della fatturazione, di cui all'art. 5, comma 1, della deliberazione n. 229/01, relativamente ai clienti finali ubicati nel Comune di Marsiconuovo e al periodo giugno 2004 – dicembre 2005;
9. nell'esercizio abusivo dell'attività di vendita, violazione, negli anni 2003, 2004 e 2005, dell'obbligo, di cui all'art. 13, comma 1, della deliberazione n. 138/03, di pubblicare annualmente sul proprio sito *internet* e di trasmettere con analoga periodicità all'Autorità le condizioni economiche di fornitura del gas naturale, nonché dell'obbligo, di cui all'art. 13, comma 2, della citata deliberazione n. 138/03, di trasmettere ogni trimestre all'Autorità l'elenco dei prezzi medi di fornitura del gas naturale.
10. In data 21 febbraio 2008 è pervenuta all'Autorità una nota di Sidigas (prot. Autorità 0004870), corredata da documenti, da cui risulta che la società ha svolto attività di vendita fino a tutto il 2007, in violazione dell'articolo 21, commi 3 e 4, del decreto legislativo n. 164/00.
11. Con nota 10 giugno 2008 (prot. Autorità n. 17033) il responsabile del procedimento ha comunicato a Sidigas 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 otto tipi individuati in ragione dell'interesse tutelato dalle disposizioni richiamate.
12. In data 16 luglio 2008 si è svolta l'audizione finale avanti al Collegio, nel corso della quale Sidigas ha chiesto ed ottenuto la concessione di un termine (28 luglio 2008) per il deposito di documenti e memorie di replica alle risultanze istruttorie.
13. Con nota 28 luglio 2008 (prot. Autorità n. 024306) la società ha presentato una memoria difensiva ed allegata documentazione seguita da una successiva nota 29 agosto 2008 (prot. Autorità 27576 – 12/09/2008).

Valutazione giuridica

A. Argomentazioni di Sidigas

14. Con la citata nota 28 luglio 2008 Sidigas ha svolto argomentazioni puntuali per ciascuna delle violazioni contestate, nonché due argomentazioni di carattere generale.

A.1. Argomentazioni di carattere generale

15. La prima delle argomentazioni di carattere generale, preordinata a negare i presupposti per l'irrogazione di sanzioni amministrative pecuniarie, si basa su alcune vicissitudini societarie che sarebbero state causa delle violazioni contestate. In particolare, negli anni 2000 – 2002 i dissensi tra gli azionisti di Sidigas avrebbero pesantemente condizionato la gestione della società, dando luogo anche ad un periodo di amministrazione giudiziaria. Tali attriti sarebbero stati superati nel 2002, attraverso una ridefinizione degli assetti proprietari accompagnata dalla costituzione di pegni sulle azioni, con attribuzione ai titolari di tali garanzie reali del diritto di voto nell'assemblea straordinaria, e con contestuale modifica statutaria intesa ad ampliare le competenze di quest'ultima a scapito di quelle del consiglio di

amministrazione. Il che – sostiene Sidigas a pagina 6 della sua memoria 28 luglio 2008 – avrebbe provocato un ritardo nella “separazione societaria” (*rectius*: dapprima nel trasferimento a Sidigas Com s.r.l. del ramo d’azienda dedicato all’attività di vendita del gas naturale e poi nell’avvio effettivo di tale attività da parte di quella stessa società): ritardo che a sua volta giustificerebbe, ponendolo al riparo da conseguenze sanzionatorie, quello registratosi “nell’implementazione delle disposizioni” la cui violazione è stata contestata a Sidigas con deliberazione n. 259/07.

16. La seconda delle argomentazioni di carattere generale muove dalla rappresentazione delle complesse vicende che hanno interessato, nell’arco temporale tra il 2000 e il 2006, la determinazione della struttura degli ambiti tariffari alimentati da Sidigas e delle tariffe di distribuzione dalla stessa praticate: vicende da cui sarebbero derivate “difficoltà operative per Sidigas, con contrazione dei margini e conseguenti difficoltà finanziarie”, che non le avrebbero “consentito per tempo di mettere in atto quanto necessario ai fini dell’adeguamento” alle deliberazioni dell’Autorità (cfr. pagina 6 della citata memoria 28 luglio 2008).

A.2. Argomentazioni relative alle singole violazioni

17. In primo luogo, con riferimento alla violazione della disciplina relativa al contenuto minimo dei preventivi per l’esecuzione dei lavori (cfr. lettera a) del punto 1), la società ha dichiarato di aver provveduto, già a seguito dell’ispezione (luglio 2006), agli obblighi informativi a beneficio dei clienti, allegando copia di un campione di preventivi inviati ai clienti a partire dal settembre 2006, completi di tutti gli elementi prescritti dall’art. 36, comma 2, del Testo integrato della qualità dei servizi gas; quanto, invece, ai preventivi emessi nel periodo precedente (aprile 2000 – luglio 2006), avendo la condotta illecita esaurito interamente i suoi effetti, non è stato possibile adottare misure correttive.
18. In secondo luogo, per quanto riguarda l’obbligo di dotarsi di strumenti per la registrazione di informazioni e dati inerenti agli *standard* di qualità commerciale (cfr. lettera b) del punto 1), Sidigas ha dichiarato di aver adempiuto a tale obbligo già a seguito dell’ispezione, nonché di aver contestualmente avviato un processo volto alla riclassificazione di tutte le prestazioni rese alla clientela negli anni precedenti, allegando un estratto del registro, che sarebbe peraltro prossimo a transitare dal supporto cartaceo a quello informatico.
19. In terzo luogo, relativamente alla violazione della disciplina sugli indennizzi automatici in caso di inosservanza dei livelli specifici di qualità commerciale per cause imputabili all’esercente (cfr. lettera c) del punto 1), Sidigas ha dichiarato che la riclassificazione di tutte le prestazioni rese alla clientela fino al luglio 2006 (cfr. il precedente punto) le ha consentito di individuare i casi di omessa, ritardata o inadeguata (nella misura) liquidazione ai clienti degli indennizzi automatici, i quali sarebbero in fase di corresponsione; la società ha allegato, al riguardo, copie di un campione di pratiche evase relative, per l’appunto, a clienti indennizzati.
20. In quarto luogo, con riferimento all’obbligo di attivare un recapito telefonico con linea fissa, dedicato 24 ore su 24 al servizio di pronto intervento, nonché al correlato obbligo di comunicazione tempestiva per iscritto del recapito agli esercenti l’attività di vendita ai fini della dovuta informazione ai clienti finali (cfr. lettera d) del punto 1), Sidigas ha negato la propria responsabilità sostenendo che il

numero di pronto intervento è, 24 ore su 24, un numero fisso, anche se le chiamate che pervengono fuori dagli orari di ufficio sono automaticamente trasferite al numero mobile dell'operatore di turno. Quanto poi alle comunicazioni del numero di pronto intervento agli esercenti l'attività di vendita sulle reti gestite da Sidigas, esse sarebbero sempre state fornite attraverso scambi di *mail* o *fax* non registrati al protocollo ufficiale della corrispondenza della società. Nell'aprile del 2008 Sidigas ha provveduto a comunicare il numero di pronto intervento a tutte le società di vendita che hanno accesso alle sue reti, mediante lettera raccomandata della quale ha allegato copia.

21. In quinto luogo, per quel che concerne gli obblighi di accertamento della sicurezza degli impianti di utenza a gas (cfr. lettera e) del punto 1), Sidigas ha dichiarato di averli regolarmente adempiuti a partire dal 2006, allegando copia di un certo numero dei relativi esiti. La società ha altresì dichiarato di aver delineato ed intrapreso un programma correttivo inteso a sottoporre ad accertamento anche le utenze che avrebbero dovuto esserne oggetto nell'anno termico 2004/2005.
22. In sesto luogo, con riguardo agli obblighi aventi ad oggetto periodiche informazioni e periodici versamenti alla Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico, relativamente al Conto per la compensazione degli ambiti ad elevati costi unitari (cfr. lettera f) del punto 1), Sidigas ha eccepito di essersi trovata nell'incolpevole impossibilità di assolvere tali obblighi, a causa delle incertezze inerenti alla struttura degli ambiti tariffari e alle tariffe di distribuzione, superate soltanto con la deliberazione n. 198/06.
23. In settimo luogo, con riguardo alla violazione degli obblighi in materia di periodicità della fatturazione, consumata nell'esercizio abusivo dell'attività di vendita (cfr. lettera g) del punto 1), Sidigas ha dichiarato che la fatturazione dei consumi agli utenti di Marsiconuovo è stata avviata dal 1° luglio 2007 e che, quanto ai consumi pregressi: a) non ha applicato né applicherà agli utenti alcun interesse, penalità o maggiorazione; b) garantisce agli utenti che ne facciano richiesta la possibilità di accedere alla rateizzazione (articolata fino a 12 rate mensili) del corrispettivo dovuto.
24. In ottavo luogo, per quanto riguarda gli obblighi di pubblicazione periodica sul proprio sito *internet* e di trasmissione all'Autorità, con analoga periodicità, delle condizioni economiche di fornitura del gas naturale, nonché gli obblighi di trasmissione periodica all'Autorità dell'elenco dei prezzi medi di fornitura del gas naturale (cfr. lettera h) del punto 1), Sidigas ha svolto un'argomentazione identica a quella sintetizzata nel precedente punto 16: le incertezze relative alla struttura degli ambiti tariffari e alle tariffe di distribuzione, protrattesi dal 2001 al 2006 e dissipate soltanto dalla deliberazione n. 198/06, avrebbero reso inesigibile l'adempimento dei suddetti obblighi informativi.

B. Valutazione delle argomentazioni di Sidigas

B.1. Sui presupposti per l'irrogazione di una sanzione amministrativa pecuniaria

25. Non merita condivisione l'argomento che fa leva sulle vicissitudini societarie di cui al precedente punto 16. I dissensi e le vertenze tra gli azionisti, i riassetti della compagine societaria, la costituzione di garanzie reali sulle azioni con attribuzione del diritto di voto nell'assemblea straordinaria ai creditori garantiti dal pegno e le

modifiche statutarie, sono eventi che, rientrando nell'ordinario e fisiologico *rischio di impresa* e riguardando esclusivamente i rapporti di partecipazione al capitale societario, non possono avere alcuna efficacia scriminante rispetto alle violazioni amministrative in assenza di una disposizione di legge in tal senso. Peraltro, il titolare della garanzia reale sulle azioni, nell'esercizio del diritto di voto, deve comunque ispirarsi ai principi della buona amministrazione ed attenersi al perseguimento dell'interesse sociale, senza coltivare interessi egoistici in contrasto con quelli della società (Cass. civ., sez. I, 10 marzo 1999, n. 2053). Qualora ciò non avvenga non appare preclusa, in astratto, un'azione di responsabilità della società nei confronti di quei titolari del pegno che, nel perseguimento di interessi egoistici, abbiano pregiudicato gli interessi sociali esponendo la società a responsabilità verso terzi, inclusa la responsabilità amministrativa.

26. Inoltre, il ritardo nell'effettiva separazione societaria tra distribuzione e vendita, che secondo Sidigas sarebbe derivato dalle suddette vicissitudini societarie, è-privo di incidenza causale sulle violazioni contestate, sia perché larga parte di esse attengono al servizio di distribuzione del gas naturale (cfr. lettere da a) a f) del punto 1), sia perché quelle che riguardano l'attività di vendita (cfr. lettere g) e h) del punto 1) sono state correttamente contestate al distributore, avendo quest'ultimo svolto, sia pure abusivamente, attività di vendita fino a tutto il 2007 (*id est*, avendo Sidigas Com s.r.l. avviato tale attività soltanto a partire dal gennaio 2008).
27. Neppure può essere condiviso l'argomento che procede dalle vicissitudini tariffarie per dedurne non meglio precisate "difficoltà operative" e "finanziarie", tali da giustificare le violazioni contestate. Anche le difficoltà di ordine operativo e finanziario rientrano, al pari delle vicissitudini societarie, nel normale e fisiologico *rischio di impresa*, e non possono, come tali, giustificare le violazioni contestate.
28. Nella fattispecie, le vicissitudini tariffarie, connesse alle incertezze circa la struttura degli ambiti tariffari alimentati da Sidigas, hanno tratto origine da un comportamento gravemente negligente della stessa Sidigas, la quale: a) non ha presentato le proposte tariffarie, per gli anni termici dal 2002-2003 al 2004-2005, inducendo l'Autorità, dopo plurime e vane sollecitazioni, a definire in via suppletiva le opzioni tariffarie base, dapprima con la deliberazione n. 177/04 (cfr. il suo I° "considerato"), relativa agli anni termici 2002-2003 e 2003-2004, e poi con la deliberazione n. 233/05 (cfr. il suo VI° "considerato"), relativa all'anno termico 2004-2005; b) soltanto nel corso del procedimento avviato con deliberazione n. 84/05 (al fine di determinare le opzioni tariffarie base per quegli esercenti, tra i quali Sidigas, che non avevano presentato proposte tariffarie per l'anno termico 2004-2005) la società ha fornito all'Autorità dati ed elementi atti a consentire una rimodulazione della struttura degli ambiti tariffari, prontamente ridotti da 17 a 5 con la deliberazione n. 233/05, relativa all'anno termico 2004-2005, e con la deliberazione n. 198/06 (cfr. i suoi I° e II° "considerando"), relativa agli anni termici dal 2001-2002 al 2003-2004, con modifica della precedente deliberazione n. 177/04 (che, sulla base di elementi conoscitivi all'epoca acquisiti, aveva già ridotto gli ambiti tariffari alimentati da Sidigas da 36 a 17). Con quest'ultima deliberazione l'Autorità avviò anche un procedimento sanzionatorio nei confronti della stessa Sidigas, contestandole, tra l'altro, la violazione dell'art. 3, comma 2, della deliberazione n. 237/00, sul rilievo che fu la società a presentare proposte tariffarie per l'anno termico 2001-2002 in relazione a 36 ambiti tariffari, omettendo di rappresentare l'esistenza di eventuali affidamenti in forma associata, da parte di più

enti locali, del servizio di distribuzione del gas naturale. Sidigas si limitò ad estinguere la procedura sanzionatoria attraverso il pagamento in misura ridotta di cui all'art. 16 della legge n. 689/81 (cfr. la deliberazione n. 125/05), rinunciando così a contestare la propria responsabilità, e soltanto nel 2005 si risolse a trasmettere all'Autorità, con inescusabile ritardo, dati ed elementi che—consentirono finalmente di dissipare l'annosa incertezza intorno alla struttura degli ambiti tariffari dimostrando l'esistenza di affidamenti in forma associata.

B.2. Sulle singole violazioni contestate

29. Le disposizioni violate sono raggruppabili in otto tipi, individuati in ragione dell'interesse pubblico tutelato, e segnatamente:

- i. violazione della disciplina relativa al contenuto minimo dei preventivi per l'esecuzione dei lavori, da comunicare al cliente da parte del distributore (cfr. lettera a) del punto 1);
- ii. violazione dell'obbligo di dotarsi di strumenti per la registrazione di informazioni e dati inerenti agli *standards* di qualità commerciale (cfr. lettera b) del punto 1);
- iii. violazione della disciplina volta a garantire un rapido ed adeguato ristoro del cliente in caso di inosservanza dei livelli specifici di qualità del servizio di distribuzione per cause imputabili all'esercente (cfr. lettera c) del punto 1);
- iv. violazione dell'obbligo di attivare un recapito telefonico con linea fissa, dedicato 24 ore su 24 al servizio di pronto intervento, nonché del correlato obbligo di comunicare tempestivamente per iscritto il recapito agli esercenti l'attività di vendita, per la dovuta informazione ai clienti finali (cfr. lettera d) del punto 1);
- v. violazione degli obblighi di accertamento della sicurezza degli impianti di utenza a gas (cfr. lettera e) del punto 1);
- vi. violazione degli obblighi aventi ad oggetto periodiche informazioni e periodici versamenti alla Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico, relativamente al Conto per la compensazione degli ambiti ad elevati costi unitari (cfr. lettera f) del punto 1);
- vii. nell'esercizio abusivo dell'attività di vendita, violazione degli obblighi in materia di periodicità della fatturazione relativamente ai clienti finali ubicati nel Comune di Marsiconuovo (cfr. lettera g) del punto 1);
- viii. nell'esercizio abusivo dell'attività di vendita, violazione dell'obbligo di pubblicazione periodica sul proprio sito *internet* e di trasmissione periodica all'Autorità delle condizioni economiche di fornitura del gas naturale, nonché dell'obbligo di trasmissione periodica all'Autorità dell'elenco dei prezzi medi di fornitura del gas naturale (cfr. lettera h) del punto 1).

30. Per esigenze di comodità espositiva, le argomentazioni svolte dalla società verranno di seguito valutate in relazione a ciascuna delle norme di cui si assume la violazione tenendo presente che tutte le violazioni contestate sono state accertate nel corso dell'ispezione svolta nel luglio 2006 e che la prova della loro commissione è data dalla relativa documentazione ispettiva.

B.2.1. Sulla violazione di norme relative al contenuto minimo dei preventivi per l'esecuzione dei lavori (artt. 4, comma 2, lettere c), d), e), e 5, comma 2, della

deliberazione n. 47/00 e, successivamente, art. 36, comma 2, lettere e), f), i), j), del Testo integrato della qualità dei servizi gas)

31. La violazione in esame consiste nel mancato rispetto dell'obbligo di indicare nei preventivi per l'esecuzione dei lavori, da comunicare al cliente, i seguenti elementi: il tempo massimo di esecuzione dei lavori; la quantificazione dell'indennizzo automatico dovuto in caso di inosservanza del tempo massimo di esecuzione dei lavori semplici; la documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il cliente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta; la stima, ove disponibile, dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi se del caso necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto. Al riguardo Sidigas si è limitata a dimostrare, attraverso l'esibizione di un campione di preventivi inviati ai clienti dopo il settembre 2006, di essersi adeguata all'obbligo che in precedenza aveva disatteso.
32. La circostanza che Sidigas si sia adeguata all'obbligo in questione solo dopo l'ispezione, da un lato conferma la commissione dell'illecito come accertato in sede ispettiva, dall'altro assume rilievo solo ai fini della quantificazione della sanzione, sotto il profilo della durata della violazione (aprile 2000 – luglio 2006).

B.2.2. Sulla violazione dell'obbligo di dotarsi di strumenti per la registrazione di informazioni e dati inerenti agli standards di qualità commerciale (art. 27, comma 1, della deliberazione n. 47/00 e, successivamente, art. 56, comma 1, del Testo integrato della qualità dei servizi gas)

33. La violazione in esame consiste nel mancato rispetto dell'obbligo di dotarsi di strumenti per la registrazione di informazioni e dati inerenti agli *standard* di qualità commerciale. Al riguardo Sidigas si è limitata a dimostrare, attraverso l'esibizione di un estratto del registro, di essersi adeguata, a partire dal luglio 2006, all'obbligo per l'innanzi disatteso. Con riguardo ai dati relativi agli anni precedenti, la società ha inoltre segnalato e documentato di aver avviato un processo volto alla riclassificazione di tutte le prestazioni rese alla clientela.
34. Entrambe le argomentazioni non consentono di escludere la responsabilità della società, per non aver ottemperato all'obbligo in questione per il periodo in contestazione (gennaio 2001 – luglio 2006). Esse, tuttavia, assumono rilievo ai fini della quantificazione della sanzione: l'una sotto il profilo della durata della violazione e l'altra sotto il profilo del c.d. ravvedimento operoso.

B.2.3. Sulla violazione delle norme volte a garantire al cliente un rapido e adeguato ristoro in caso di inosservanza dei livelli specifici di qualità del servizio di distribuzione per cause imputabili all'esercente (art. 26, commi 1 e 2, della deliberazione n. 47/00 e, successivamente, art. 55, commi da 1 a 3, del Testo integrato della qualità dei servizi gas)

35. La violazione in esame consiste nell'omessa, ritardata o inadeguata (nella misura) liquidazione ai clienti degli indennizzi automatici, nei casi di mancato rispetto, per cause imputabili all'esercente, dei livelli specifici di qualità del servizio di distribuzione del gas naturale. Al riguardo Sidigas si è limitata a dimostrare, attraverso l'esibizione di copie di un campione di pratiche evase relative a clienti

indennizzati, che gli indennizzi omessi, ritardati o incongruamente liquidati nel periodo anteriore all'ispezione del luglio 2006 sono stati in parte già liquidati e in parte sono in fase di corresponsione.

36. La circostanza che Sidigas abbia avviato la corresponsione di indennizzi automatici che erano stati omessi, ritardati o incongruamente liquidati nel periodo anteriore all'ispezione del luglio 2006, da un lato conferma la commissione dell'illecito ascritto, dall'altro può assumere rilievo solo ai fini della quantificazione della sanzione, sotto il profilo del c.d. ravvedimento operoso.

B.2.4. Sulla violazione dell'obbligo di attivazione di un recapito telefonico con linea fissa, dedicato 24 ore su 24 al servizio di pronto intervento, nonché del correlato obbligo di comunicazione tempestiva per iscritto del recapito agli esercenti l'attività di vendita per la dovuta informazione ai clienti finali (art. 26, comma 1, lettere b) e c) del Testo integrato della qualità dei servizi gas)

37. La violazione in esame si articola in due distinti profili:

- a) obbligo di attivare un recapito telefonico con linea fissa, dedicato 24 ore su 24 al servizio di pronto intervento;
- b) obbligo di comunicare per iscritto il suddetto recapito agli esercenti l'attività di vendita per la dovuta informazione ai clienti finali.

38. Quanto al primo profilo, le argomentazioni svolte da Sidigas non sono tali da escluderne la responsabilità. Infatti, la circostanza che le telefonate al numero fisso di pronto intervento vengano, al di fuori degli orari di ufficio, trasferite ad un numero mobile dell'operatore di turno, integra l'illecito contestato, poiché la delibera in questione prevede espressamente la sola attivazione del numero fisso e comunque il numero mobile potrebbe rivelarsi talvolta irraggiungibile per mancanza di campo, con conseguente vanificazione di lettera e spirito della disposizione violata, sia pure limitatamente alle ore (fuori da quelle d'ufficio, e cioè) tra le 14.00 e le 15.00, nonché tra le 17.10 e le 8.28 del mattino successivo, nelle quali, peraltro, gli incidenti sono statisticamente più frequenti in ragione del più consistente utilizzo di gas per usi domestici. Il fatto che il recapito telefonico con linea fissa sia stato attivato e sia funzionante, entro gli orari di ufficio, senza trasferimento della chiamata al numero mobile dell'operatore di turno, rileva ai soli fini della gravità della violazione e, quindi, della quantificazione della sanzione.

39. Neppure in relazione al secondo profilo le argomentazioni svolte da Sidigas sono idonee ad eliderne la responsabilità. Infatti, la società, pur dichiarando di aver comunicato tramite *mail* o *fax* il recapito telefonico per il servizio di pronto intervento ai venditori operanti sul suo territorio, non ha prodotto alcun documento al riguardo. Inoltre, sull'unica bolletta (emessa dalla società di vendita Metaedil Com s.r.l.) prodotta da Sidigas nel presente procedimento, non compare il recapito telefonico per il servizio di pronto intervento. Il fatto, poi, che la società abbia adempiuto, solo nell'aprile 2008, all'obbligo di comunicazione scritta di che trattasi, da un lato conferma la commissione dell'illecito per il periodo precedente (gennaio 2005 – luglio 2006), dall'altro può assumere rilievo solo ai fini della quantificazione della sanzione, sul versante della durata della violazione.

B.2.5. Sulla violazione dell'obbligo di accertamento della sicurezza degli impianti di utenza a gas (art. 2, comma 2, della deliberazione n. 40/04)

40. La violazione in esame consiste nel mancato rispetto dell'obbligo di effettuare gli accertamenti della sicurezza degli impianti di utenza a gas, secondo le modalità stabilite dall'art. 2, comma 2, della deliberazione n. 40/04. Al riguardo Sidigas si è limitata ad affermare di aver provveduto, solo a partire dal 2006, ad effettuare gli accertamenti previsti dalla citata deliberazione n. 40/04, esibendo un certo numero dei relativi esiti. Ha inoltre affermato di aver intrapreso azioni correttive, consistenti nella definizione di un programma operativo rivolto a sottoporre ad accertamento gli impianti di utenza che avrebbero dovuto esserlo nel periodo di riferimento della contestazione (anno termico 2004/2005). Peraltro la società non ha fornito prova della traduzione in concreto, nemmeno in parte, del suddetto programma operativo.
41. La circostanza che Sidigas, si sia adeguata all'obbligo in questione solo a partire dal 2006, da un lato conferma la commissione dell'illecito ascritto, dall'altro assume rilievo solo ai fini della quantificazione della sanzione, sotto il profilo della durata della violazione. Quanto poi al programma operativo rivolto a sottoporre ad accertamento gli impianti di utenza che avrebbero dovuto esserne oggetto nell'anno termico 2004/2005 (cfr. il precedente punto 40), la mancata esibizione dei relativi esiti o, più in generale, di documentazione idonea a comprovare la sua traduzione in concreto, non consente di prendere in considerazione tale iniziativa neppure ai fini della quantificazione della sanzione.

B.2.6. Sulla violazione degli obblighi aventi ad oggetto periodiche informazioni e periodici versamenti alla Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico relativamente al Conto per la compensazione degli ambiti ad elevati costi unitari (art. 11, commi 1, 3, 4 lettera a), e art. 12, commi 1, 2, 4, della deliberazione n. 138/03)

42. La violazione in esame consiste nell'omissione delle periodiche comunicazioni e dei periodici versamenti alla Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico, prescritti, rispettivamente, dall'art. 11, commi 1, 3, 4 lettera a), e dall'art. 12, commi 1, 2, 4, della deliberazione n. 138/03, relativamente al Conto per la compensazione degli ambiti ad elevati costi unitari, istituito dall'art. 10 della stessa deliberazione n. 138/03. Al riguardo Sidigas ha eccepito che le incertezze protrattesi nel periodo dal 2000 al 2006 in ordine alla struttura degli ambiti tariffari (cfr. il precedente punto 28), le avrebbero reso impossibile l'adempimento dei predetti obblighi.
43. Al riguardo si rileva innanzi tutto che è la stessa Sidigas ad aver dato causa al sorgere e al perdurare delle incertezze relative alla struttura degli ambiti tariffari alimentati, ritardando colpevolmente la trasmissione all'Autorità dei pertinenti elementi conoscitivi (cfr. il precedente punto 28). In ogni caso, a partire dall'adozione della deliberazione n. 177/04, Sidigas disponeva di tutti i dati necessari per assolvere alle periodiche comunicazioni prescritte dall'art. 11, commi 1, 3, 4, della deliberazione n. 138/03, con particolare riguardo alla "quota compensativa unitaria della tariffa di distribuzione" denominata "BETA 1". L'inadempimento di un obbligo *esigibile* non viene meno per la circostanza che le comunicazioni che avrebbero dovuto costituirne oggetto sarebbero state poi seguite, presumibilmente, da rettifiche, in conseguenza della rideterminazione degli ambiti tariffari alimentati da Sidigas, operata con la deliberazione n. 198/06.

44. Identiche considerazioni valgono pure per gli obblighi di versamento di cui all'art. 12, commi 1, 2, 4, della deliberazione n. 138/03. All'origine delle incertezze inerenti alla struttura degli ambiti tariffari alimentati vi è il negligente comportamento della stessa Sidigas (cfr. il precedente punto 28), la quale, in ogni caso, disponeva di tutti i dati necessari per calcolare gli importi da versare periodicamente, con particolare riguardo alla "quota addizionale unitaria alla tariffa di distribuzione" denominata "ALFA 1", stabilita dall'art. 4, comma 1, lettera b), della deliberazione n. 138/03 in misura fissa ed uniforme per l'intero territorio nazionale.
45. Peraltro, la circostanza che Sidigas abbia di recente effettuato, con nota 29 agosto 2008 (prot. Autorità 27576 -12/09/2008), la prima comunicazione ai sensi dell'art. 11, comma 1, della deliberazione n. 138/03, può assumere rilievo solo ai fini della quantificazione della sanzione, sotto il profilo della durata dell'illecito e del (parziale) ravvedimento operoso, contenendo detta comunicazione anche dati relativi agli anni termici compresi nel periodo in contestazione.

B.2.7. Sulla violazione, nell'esercizio abusivo dell'attività di vendita, degli obblighi in materia di periodicità della fatturazione (art. 5, comma 1, della deliberazione n. 229/01)

46. La violazione in esame consiste nel mancato rispetto della periodicità della fatturazione, prescritta dall'art. 5, comma 1, della deliberazione n. 229/01: in particolare, i clienti finali ubicati nel Comune di Marsiconuovo non hanno ricevuto alcuna fattura in relazione al periodo compreso tra giugno 2004 (epoca in cui Sidigas assunse la gestione del servizio di distribuzione in quel Comune) e dicembre 2005. Al riguardo Sidigas si è limitata ad affermare di aver avviato l'attività di fatturazione dei consumi agli utenti di Marsiconuovo a partire dal 1° luglio 2007. Ha inoltre segnalato, con riguardo ai consumi pregressi, di non applicare alcun interesse, penalità o maggiorazione, e di assicurare agli utenti che ne facciano richiesta la possibilità della rateizzazione, articolata fino a 12 rate mensili.
47. Quanto sopra costituisce sostanziale ammissione di non aver adempiuto all'obbligo in questione per il periodo di riferimento della contestazione (giugno 2004 – dicembre 2005).
48. Peraltro, residuano a tutt'oggi consumi pregressi al 1° luglio 2007 non ancora fatturati, come risulta dalla copia di una comunicazione indirizzata, in data 24 luglio 2008, al Comune di Marsiconuovo, nella quale Sidigas Com s.r.l. ammette la persistenza, a quella data, di "consumi di gas metano effettuati a tutto il 30 giugno 2007 e non ancora fatturati". Quanto alla volontà di non applicare interessi, penalità e maggiorazioni sui corrispettivi riferiti ai consumi pregressi, si tratta di un elemento che può essere apprezzato ai fini della quantificazione della sanzione, sotto il profilo della personalità dell'agente. Quanto, infine, alla possibilità di rateizzazione, articolata fino a 12 rate mensili, si tratta di una iniziativa che potrebbe essere apprezzata ai fini della quantificazione della sanzione qualora fosse dimostrata.

B.2.8. Sulla violazione, nell'esercizio abusivo dell'attività di vendita, degli obblighi di pubblicazione periodica sul proprio sito internet e di trasmissione periodica all'Autorità delle condizioni economiche di fornitura del gas naturale, nonché dell'obbligo di trasmissione periodica all'Autorità dell'elenco dei prezzi medi di fornitura del gas naturale (rispettivamente, commi 1 e 2 dell'art. 13 della deliberazione

n. 138/03)

49. La violazione in esame consiste nell'omessa pubblicazione periodica sul sito *internet* dell'esercente e nell'omessa trasmissione all'Autorità, con analoga periodicità, delle condizioni economiche di fornitura del gas naturale (art. 13, comma 1, della deliberazione n. 138/03), nonché nell'omessa trasmissione periodica all'Autorità dell'elenco dei prezzi medi di fornitura del gas naturale (art. 13, comma 2, della citata deliberazione n. 138/03). Al riguardo Sidigas ha eccepito l'impossibilità di applicare la deliberazione n. 138/03 in ragione delle incertezze inerenti all'esatta struttura degli ambiti tariffari, protrattesi dal 2000 al 2006 e dissipate soltanto con la deliberazione n. 198/06 (cfr. il precedente punto 24).
50. L'argomento non è divisibile. Innanzitutto perché alle incertezze sulla struttura degli ambiti tariffari alimentati da Sidigas ha dato causa la stessa Sidigas (cfr. il precedente punto 28). In ogni caso, con riguardo all'obbligo di periodica pubblicazione sul proprio sito *internet* e comunicazione all'Autorità delle condizioni economiche di fornitura del gas naturale (art. 13, comma 1, della deliberazione n. 138/03), la società disponeva dei dati necessari, che coincidevano con quelli da utilizzare per l'adempimento degli obblighi informativi di cui all'art. 11, commi 1, 2, 4, della deliberazione n. 138/03 (cfr. il precedente punto 43). L'inadempimento di un obbligo informativo *esigibile* non viene meno per la circostanza che i dati che avrebbero dovuto formarne oggetto sarebbero stati in seguito interessati, presumibilmente, da esigenze di rettifica, in conseguenza della rideterminazione degli ambiti tariffari alimentati da Sidigas, operata con la deliberazione n. 198/06.
51. Per quel che concerne l'obbligo di periodica trasmissione all'Autorità dei prezzi medi di fornitura del gas naturale (art. 13, comma 2, della deliberazione n. 138/03), è sufficiente segnalare che tale obbligo ha ad oggetto i prezzi medi effettivamente praticati ai clienti finali, a prescindere dalle modalità con cui gli stessi siano determinati, con conseguente irrilevanza, a priori, delle suddette incertezze tariffarie.
52. La circostanza che, a partire da settembre 2006, Sidigas abbia inviato all'Autorità i prezzi medi di fornitura può, al più, assumere rilievo ai fini della quantificazione della sanzione, sotto il profilo della gravità dell'infrazione. L'ulteriore circostanza che nel corso del procedimento Sidigas abbia prodotto un prospetto delle condizioni economiche di fornitura relative agli anni compresi nel periodo in contestazione può essere apprezzata, ai fini della misura della sanzione, sotto il profilo del ravvedimento operoso.

Quantificazione della sanzione

53. 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.
54. L'articolo 11 della legge 24 novembre 1981, n. 689 prevede che la quantificazione della sanzione sia compiuta in applicazione dei seguenti criteri:
- gravità della violazione;
 - opera svolta dall'agente per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione;

- personalità dell'agente;
- condizioni economiche dell'agente.

55. Ai fini della quantificazione della relativa sanzione, ognuno degli otto tipi di violazione prospettati al punto 29 verrà autonomamente valutato alla luce dei sopra citati criteri.

Violazione di norme relative al contenuto minimo dei preventivi per l'esecuzione dei lavori (artt. 4, comma 2, lettere c), d), e), e 5, comma 2, della deliberazione n. 47/00 e, successivamente, art. 36, comma 2, lettere e), f), i), j), del Testo integrato della qualità dei servizi gas)

56. La violazione in esame contrasta con disposizioni volte a tutelare il cliente finale nei confronti dell'esercente il servizio di distribuzione 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. 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.

57. Quanto alla *gravità*, la violazione è idonea a pregiudicare un interesse di modesto rilievo, ma che assume connotati di gravità in considerazione del fatto che le esigenze conoscitive del cliente finale sono state lese mediante inosservanza di una pluralità di previsioni, con particolare riguardo agli obblighi informativi inerenti al tempo massimo di esecuzione del lavoro e alla misura dell'indennizzo automatico altrimenti dovuto. Inoltre, la violazione, tutt'altro che episodica, ha interessato la generalità degli ambiti territoriali in cui Sidigas esercitava, all'epoca dell'ispezione, il servizio di distribuzione e si è protratta per un consistente arco temporale, compreso tra aprile 2000 e luglio 2006. Peraltro, la suddetta gravità risulta in parte attenuata dalla circostanza che già prima dell'avvio del presente procedimento Sidigas si sia adeguata all'obbligo in precedenza disatteso.

58. Sotto il profilo dell'*opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione*, si osserva che dalla documentazione acquisita non risultano elementi in tal senso.

59. Quanto al criterio della *personalità dell'agente*, la deliberazione dell'Autorità n. 125/05 dà atto che Sidigas ha estinto, attraverso il pagamento in misura ridotta di cui all'art. 16 della legge n. 689/81, il procedimento sanzionatorio avviato nei suoi confronti con la deliberazione n. 177/04 per la violazione di alcuni precetti in tema di tariffe di distribuzione e vendita di gas naturale ai clienti del mercato vincolato, contenuti nella deliberazione n. 237/00.

60. In merito al criterio delle *condizioni economiche dell'agente*, si rileva che la società esercita il servizio di distribuzione del gas naturale in 7 (sette) ambiti territoriali che raggruppano complessivamente 67 (sessantasette) località, per un totale di 62.546 clienti finali, con un vincolo sui ricavi di distribuzione pari a euro 6.038.403.

61. Pertanto, tale violazione comporta l'irrogazione di una sanzione di euro 72.400,00.

Violazione dell'obbligo di dotarsi di strumenti per la registrazione di informazioni e dati inerenti agli standard di qualità commerciale (art. 27, comma 1, della deliberazione n. 47/00 e, successivamente, art. 56, comma 1, del Testo integrato della qualità dei servizi gas)

62. Sotto il profilo della *gravità della violazione*, Sidigas ha disatteso una delle previsioni poste alla base della regolazione della qualità commerciale del servizio di distribuzione del gas naturale, finalizzata a promuovere l'efficienza e ad assicurare ai clienti finali *standard* di qualità nell'erogazione del servizio. L'infrazione in questione costituisce pertanto un illecito grave, stante la sua idoneità a vanificare l'intero impianto regolatorio dei livelli di qualità (cfr. al riguardo il punto 4.7 della Relazione tecnica alla deliberazione n. 47/00: "*La registrazione dei dati e delle informazioni relative alle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità riveste una notevole importanza ai fini di garantire una corretta applicazione della direttiva da parte degli esercenti. Per tale motivo vengono definiti nel dettaglio i dati obbligatori che devono essere contenuti nel registro, costituito da appropriati strumenti anche informatici, che l'esercente deve predisporre*"): in assenza degli strumenti di registrazione dei dati inerenti agli *standard* di qualità commerciale del servizio, risulta infatti impossibile verificare l'eventuale mancato rispetto dei livelli generali e specifici di qualità del servizio, con conseguente vanificazione della disciplina (delle penali e degli indennizzi automatici) posta a presidio degli uni e degli altri. La violazione è ulteriormente aggravata dal suo protrarsi per un arco di tempo considerevole, compreso tra gennaio 2001 e luglio 2006, nonché dal coinvolgimento della generalità degli ambiti territoriali in cui Sidigas svolgeva, all'epoca dell'ispezione, il servizio di distribuzione. Peraltro, la suddetta gravità risulta in parte attenuata dalla circostanza che già prima dell'avvio del presente procedimento Sidigas si sia adeguata all'obbligo in precedenza disatteso.
63. Sotto il profilo dell'*opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione*, si osserva che Sidigas ha dichiarato e documentato di aver avviato, a seguito dell'ispezione, un processo volto alla riclassificazione di tutte le prestazioni rese alla clientela negli anni precedenti, esibendo un estratto del registro, che sarebbe peraltro prossimo a transitare dal supporto cartaceo a quello informatico.
64. Quanto al criterio della *personalità dell'agente*, si rinvia al precedente punto 59.
65. In merito al criterio delle *condizioni economiche dell'agente*, si rinvia al precedente punto 60.
66. Pertanto, tale violazione comporta l'irrogazione di una sanzione pari a euro 77.200,00.

Violazione delle norme volte a garantire un rapido e adeguato ristoro del cliente in caso di inosservanza dei livelli specifici di qualità del servizio di distribuzione per cause imputabili all'esercente (art. 26, commi 1 e 2, della deliberazione n. 47/00 e, successivamente, art. 55, commi da 1 a 3, del Testo integrato della qualità dei servizi gas)

67. La violazione in esame contrasta con disposizioni volte a tutelare il cliente finale nei confronti dell'esercente il servizio di distribuzione in ordine all'*an*, al *quantum* e al *quando* dell'obbligo del secondo di corrispondere al primo un indennizzo automatico, nelle ipotesi di inosservanza dei livelli specifici di qualità del servizio di distribuzione.
68. Sotto il profilo della *gravità*, la violazione è idonea a pregiudicare un interesse di particolare rilievo, quale è quello sotteso al diritto soggettivo dell'utente

all'indennizzo automatico allorché non siano stati rispettati dall'esercente i livelli specifici di qualità commerciale. Risulta così vanificata la triplice finalità (riparatoria, sanzionatoria e deterrente) dell'indennizzo e, quindi, la stessa regolazione della qualità commerciale. La gravità dell'infrazione è ulteriormente acuita dalla significativa estensione del fenomeno (che ha interessato la generalità degli ambiti territoriali in cui Sidigas esercitava, all'epoca dell'ispezione, il servizio di distribuzione) e dalla sua cospicua durata nel tempo (gennaio 2001 – luglio 2006).

69. Sotto il profilo dell'*opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione*, Sidigas ha dichiarato e documentato che la riclassificazione di tutte le prestazioni rese alla clientela fino al luglio 2006 (cfr. il precedente punto 59) le ha consentito di individuare tutti o, quanto meno, alcuni dei casi di omessa, ritardata o inadeguata (nella misura) liquidazione ai clienti degli indennizzi automatici, i quali sono, almeno in parte, in fase di corresponsione; la società ha, al riguardo, allegato copie di un campione di pratiche evase relative, per l'appunto, a clienti indennizzati.
70. Quanto al criterio della *personalità dell'agente*, si rinvia al precedente punto 59.
71. In merito al criterio delle *condizioni economiche dell'agente*, si rinvia al precedente punto 60.
72. Pertanto, tale violazione comporta l'irrogazione di una sanzione di euro 77.200,00.

Violazione dell'obbligo di attivare un recapito telefonico con linea fissa, dedicato 24 ore su 24 al servizio di pronto intervento, nonché del correlato obbligo di comunicare tempestivamente per iscritto il recapito agli esercenti l'attività di vendita per la dovuta informazione ai clienti finali (art. 26, comma 1, lettere b) e c), del Testo integrato della qualità dei servizi gas)

73. Sotto il profilo della *gravità della violazione*, Sidigas ha disatteso una delle previsioni essenziali della disciplina della sicurezza del servizio di distribuzione del gas, intesa come salvaguardia fisica delle persone e delle cose (cfr. il preambolo del Testo integrato della qualità dei servizi gas, ove si sottolinea la necessità di dedicare "maggiore attenzione...all'attività di pronto intervento, ritenuta cruciale per la sicurezza del cliente" e, in termini più generali, "fondamentale per assicurare adeguati livelli di sicurezza"). La gravità della violazione è acuita dall'estensione del fenomeno (che ha interessato tutti gli ambiti territoriali in cui la società gestiva, all'epoca dell'ispezione, il servizio di distribuzione) e dalla sua durata nel tempo (gennaio 2005 – luglio 2006). Peraltro, nel caso di specie la gravità risulta parzialmente ridimensionata in ragione delle seguenti circostanze: a) il recapito telefonico con linea fissa dedicato al servizio di pronto intervento è stato in effetti attivato ed è funzionante, senza trasferimento delle chiamate al numero mobile dell'operatore di turno, entro gli orari di ufficio (8.28 – 14.00/15.00 – 17.10); b) la società ha dimostrato di aver adempiuto, sia pure soltanto nell'aprile 2008, all'obbligo di comunicazione scritta del recapito telefonico ai venditori operanti sul suo territorio.
74. Sotto il profilo dell'*opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione*, si osserva che dalla documentazione acquisita non risultano elementi in tal senso.
75. Quanto al criterio della *personalità dell'agente*, si rinvia al precedente punto 59.

76. In merito al criterio delle *condizioni economiche dell'agente*, si rinvia a quanto indicato in proposito al precedente punto 60.
77. Pertanto, tale violazione comporta l'irrogazione di una sanzione di euro 92.300,00.

Violazione dell'obbligo di accertamento della sicurezza degli impianti di utenza a gas (art. 2, comma 2, della deliberazione n. 40/04)

78. Sotto il profilo della *gravità* della violazione, Sidigas ha disatteso uno degli obblighi definiti dall'Autorità "a garanzia della sicurezza del servizio di distribuzione, intesa come tutela dell'integrità fisica delle persone e delle cose", a presidio di "diritti costituzionalmente garantiti, quali il diritto alla salute e il diritto di proprietà" (cfr., in questi termini, il preambolo della deliberazione n. 40/04). La violazione appare pertanto grave, ancorché limitata all'anno termico 2004/2005. Peraltro, la suddetta gravità, sotto il profilo della durata, risulta in parte attenuata dalla circostanza che la società ha affermato e documentato di aver effettuato, a partire dal 2006, gli accertamenti prescritti dalla citata deliberazione n. 40/04.
79. Sotto il profilo dell'*opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione*, si osserva che la società ha affermato di aver elaborato, nell'anno 2008, un programma operativo inteso a sottoporre ad accertamento gli impianti di utenza che avrebbero dovuto essere accertati nell'anno termico 2004/2005. Tuttavia non è stata fornita alcuna prova dell'attuazione del suddetto programma, nonostante la società avesse preannunciato, nella sua memoria 28 luglio 2008, la sua integrale realizzazione entro il 31 ottobre 2008.
80. Quanto al criterio della *personalità dell'agente*, si rinvia al precedente punto 59.
81. In merito al criterio delle *condizioni economiche dell'agente*, si rinvia al precedente punto 60.
82. Pertanto, tale violazione comporta l'irrogazione di una sanzione di euro 96.500,00.

Violazione degli obblighi aventi ad oggetto periodiche informazioni e periodici versamenti alla Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico relativamente al Conto per la compensazione degli ambiti ad elevati costi unitari (art. 11, commi 1, 3, 4 lettera a), e art. 12, commi 1, 2, 4, della deliberazione n. 138/03)

83. La violazione in esame interessa una serie di obblighi strumentali al corretto funzionamento del Conto per la compensazione degli ambiti ad elevati costi unitari, istituito dall'art. 10 della deliberazione n. 138/03 al fine di reperire risorse da destinare ai gestori del servizio di distribuzione negli ambiti territoriali ad elevati costi unitari, individuati ai sensi dell'art. 9, comma 1, della stessa deliberazione n. 138/03.
84. La violazione, anche a prescindere dalla sua incidenza concreta sul funzionamento dell'anzidetto Conto, assume connotati di *gravità* in considerazione della sua idoneità a vanificare, *in parte qua*, il quadro regolatorio e le relative finalità perequative. La gravità è, da un lato, ulteriormente acuita dall'estensione della condotta per un arco di tempo prolungato, comprendente gli anni 2004, 2005 e 2006, e, dall'altro lato, solo in parte ridimensionata dalla circostanza che Sidigas abbia di recente effettuato, con nota 29 agosto 2008 (prot. Autorità 27576 – 12/09/2008), la prima comunicazione ai sensi dell'art. 11, comma 1, della deliberazione n. 138/03,

- rimanendo invece a tutt'oggi inadempiti i restanti obblighi, informativi e di versamento, stabiliti dagli artt. 11 e 12 della deliberazione n. 138/03.
85. Sotto il profilo dell'*opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione*, si segnala che la nota 29 agosto 2008, menzionata nel precedente punto, ha ad oggetto anche dati relativi agli anni dal 2004 in poi.
86. Quanto al criterio della *personalità dell'agente*, si rinvia al precedente punto 59, sottolineando che Sidigas - dopo aver esercitato fino a tutto il 2007 l'attività di vendita di gas naturale in violazione del divieto di cui all'articolo 21, commi 3 e 4, del decreto legislativo n. 164/00 - si trova ancora, nell'anno 2008, a (tentare invano di) giustificare la perdurante inottemperanza agli obblighi stabiliti dagli articoli 11 e 12 della deliberazione n. 138/03 invocando difficoltà legate alla "necessità di curare la fidelizzazione della clientela" onde evitare ch'essa transiti presso "altro venditore", con ragionamenti che si addicono ad un'impresa di vendita, e non ad un'impresa di distribuzione.
87. In merito al criterio delle *condizioni economiche dell'agente*, si rinvia al precedente punto 60.
88. Pertanto, tale violazione comporta l'irrogazione di una sanzione pari a 38.000,00 euro.

Violazione, nell'esercizio abusivo dell'attività di vendita, degli obblighi in materia di periodicità della fatturazione (art. 5, comma 1, della deliberazione n. 229/01)

89. Sotto il profilo della *gravità della violazione*, Sidigas ha disatteso, nello svolgimento abusivo dell'attività di vendita di gas naturale, una delle previsioni poste dall'Autorità a tutela del cliente finale, per il quale una fatturazione periodica (mensile, trimestrale o quadrimestrale) equivale, evidentemente, ad esborsi contenuti da sopportare in relazione a periodi di consumi anch'essi contenuti in pochi mesi (da uno a quattro), in luogo di esborsi ingenti da sostenere in relazione a periodi di consumo assai estesi. Inoltre, la periodicità della fatturazione consente ai clienti finali di ottenere adeguamenti tempestivi dei consumi fatturati, in caso di errori di lettura o di scostamenti tra consumi stimati ed effettivi. La gravità è ridimensionata dalla circostanza che l'omessa fatturazione abbia interessato un arco temporale limitato (giugno 2004 –dicembre 2005) e in ragione della ridotta latitudine territoriale del fenomeno, che ha interessato i soli clienti finali ubicati nel Comune di Marsiconuovo. Peraltro, ridimensiona ulteriormente la gravità dell'illecito la circostanza che già prima dell'avvio del presente procedimento Sidigas abbia dato corso alla fatturazione sia pure soltanto in parte (cfr. il precedente punto 48).
90. Sotto il profilo dell'*opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione*, si segnala che Sidigas ha dichiarato di assicurare agli utenti, in relazione ai corrispettivi inerenti ai consumi pregressi al luglio 2007, la possibilità di una rateizzazione articolata fino a 12 rate mensili. Tuttavia, al riguardo non è stata prodotta alcuna prova: né le comunicazioni intercorse al riguardo con il Comune, recanti mere enunciazioni di intendimenti, sono in grado di surrogare, dal punto di vista probatorio, le non esibite comunicazioni individuali agli utenti.
91. Quanto al criterio della *personalità dell'agente*, si rinvia al precedente punto 59, ma

si segnala altresì che depone negativamente la circostanza che Sidigas abbia esercitato abusivamente l'attività di vendita di gas naturale, fino a tutto il 2007, in violazione dell'articolo 21, commi 3 e 4, del decreto legislativo n. 164/00, mentre depone positivamente la mancata applicazione di interessi, penalità e maggiorazioni sui corrispettivi riferiti ai corrispettivi pregressi (cfr. il precedente punto 46).

92. In merito al criterio delle *condizioni economiche dell'agente*, si rinvia al precedente punto 60.

93. Pertanto, tale violazione comporta l'irrogazione di una sanzione di euro 38.000,00.

Violazione, nell'esercizio abusivo dell'attività di vendita, degli obblighi di pubblicazione periodica sul proprio sito internet e di trasmissione periodica all'Autorità delle condizioni economiche di fornitura del gas naturale, nonché degli obblighi di trasmissione periodica all'Autorità dell'elenco dei prezzi medi di fornitura del gas naturale (rispettivamente, commi 1 e 2 dell'art. 13 della deliberazione n. 138/03)

94. Sotto il profilo della *gravità* della violazione, Sidigas ha disatteso, nello svolgimento abusivo dell'attività di vendita di gas naturale, una serie di obblighi informativi finalizzati a garantire un flusso informativo indispensabile all'Autorità per l'esercizio efficace dei suoi poteri di regolazione e di vigilanza. Al riguardo nella deliberazione n. 138/03, si evidenzia la necessità che “venga assicurata trasparenza alle condizioni medie applicate” nella fornitura del gas naturale e “che l'Autorità disponga di meccanismi per la vigilanza sui comportamenti degli esercenti”. Di qui la scelta di “porre in capo agli esercenti l'attività di vendita obblighi informativi a beneficio dell'Autorità, anche al fine di consentire alla medesima di effettuare...verifiche in merito all'esistenza di condizioni concorrenziali sul mercato dei clienti finali, tali da giustificare la revoca o la modifica” degli obblighi posti a carico degli esercenti il servizio di vendita da precedenti deliberazioni, a partire dalla deliberazione 12 dicembre 2002, n. 207/02. La gravità è acuita dalla continuazione della condotta per un arco temporale che va dal 2003 al 2005, ma attenuata dalla circostanza che Sidigas, a partire dal 2006, abbia inviato all'Autorità i prezzi medi di fornitura del gas naturale.

95. Sotto il profilo dell'*opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione*, Sidigas ha prodotto nel corso del procedimento un prospetto delle condizioni economiche di fornitura relative agli anni compresi nel periodo in contestazione.

96. Quanto al criterio della *personalità dell'agente*, si rinvia al precedente punto 59, aggiungendo che depone negativamente la circostanza che Sidigas - dopo aver esercitato fino a tutto il 2007 l'attività di vendita di gas naturale in violazione del divieto di cui all'articolo 21, commi 3 e 4, del decreto legislativo n. 164/00 - affermi, ancora nell'anno 2008, di aver pubblicato sul proprio sito *internet* le condizioni economiche di fornitura: affermazione che non corrisponde al vero, e non potrebbe essere diversamente, dato che un simile obbligo incombe non sull'impresa di distribuzione, bensì su quella di vendita (Sidigas Com s.r.l.).

97. In merito al criterio delle *condizioni economiche dell'agente*, si rinvia a quanto indicato in proposito al precedente punto 60.

98. Pertanto, tale violazione comporta l'irrogazione di una sanzione di euro 38.000,00

DELIBERA

1. è accertata la violazione da parte della società Sidigas S.p.A., nei termini descritti in motivazione, delle seguenti disposizioni: artt. 4, comma 2, lettere c), d), e), e 5, comma 2, della deliberazione n. 47/00 e, successivamente, art. 36, comma 2, lettere e), f), i), j), del Testo integrato della qualità dei servizi gas; art. 27, comma 1, della deliberazione n. 47/00 e, successivamente, art. 56, comma 1, del Testo integrato della qualità dei servizi gas; art. 26, commi 1 e 2, della deliberazione n. 47/00 e, successivamente, art. 55, commi da 1 a 3, del Testo integrato della qualità dei servizi gas; art. 26, comma 1, lettere b) e c), del Testo integrato della qualità dei servizi gas; art. 2, comma 2, della deliberazione n. 40/04; artt. 11, commi 1, 3, 4 lettera a), e 12, commi 1, 2, 4, della deliberazione n. 138/03; art. 5, comma 1, della deliberazione n. 229/01; art. 13, commi 1 e 2, della deliberazione n. 138/03;
2. sono irrogate nei confronti della società Sidigas 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 529.600,00 (cinquecentoventinovemilaseicento/00):
 - euro 72.400,00 (settantaduemilaquattrocento/00), per aver violato gli artt. 4, comma 2, lettere c), d), e), e 5, comma 2, della deliberazione n. 47/00 e, successivamente, l'art. 36, comma 2, lettere e), f) i), j), del Testo integrato della qualità dei servizi gas;
 - euro 77.200,00 (settantasettemiladuecento/00), per aver violato l'art. 27, comma 1, della deliberazione n. 47/00 e, successivamente, l'art. 56, comma 1, del Testo integrato della qualità dei servizi gas;
 - euro 77.200,00 (settantasettemiladuecento/00), per aver violato l'art. 26, commi 1 e 2, della deliberazione n. 47/00 e, successivamente, l'art. 55, commi da 1 a 3, del Testo integrato della qualità dei servizi gas;
 - euro 92.300,00 (novantaduemilatrecento/00), per aver violato l'art. 26, comma 1, lettere b) e c), del Testo integrato della qualità dei servizi gas;
 - euro 96.500,00 (novantaseimilacinquecento/00), per aver violato l'art. 2, comma 2, della deliberazione n. 40/04;
 - euro 38.000,00 (trentottomila/00), per aver violato gli artt. 11, commi 1, 3, 4 lettera a), e 12, commi 1, 2, 4, della deliberazione n. 138/03;
 - euro 38.000,00 (trentottomila/00), per aver violato l'art. 5, comma 1, della deliberazione n. 229/01;
 - euro 38.000,00 (trentottomila/00), per aver violato l'art. 13, commi 1 e 2, della deliberazione n. 138/03.
3. si ordina alla società Sidigas 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 alla 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; 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 Sidigas 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 notificato, mediante plico raccomandato con avviso di ricevimento, alla società Sidigas S.p.A., con sede legale in Contrada Vasto n. 15, 83100 Avellino, allo studio legale Tesauro, via Vittorio Imbriani n. 48, 80121 Napoli e Largo Messico n. 7, 00198 Roma, nonché pubblicato sul sito internet dell'Autorità (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.

27 gennaio 2009

Il Presidente: Alessandro Ortis