

Deliberazione 1 dicembre 2010 - VIS 169/10

Irrogazione di una sanzione amministrativa pecuniaria ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c) della legge 14 novembre 1995, n. 481, nei confronti di Toscana Energia S.p.A.

L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS

Nella riunione del 1 dicembre 2010

Visti:

- l'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 14 novembre 1995, n. 481;
- la legge 24 novembre 1981, n. 689;
- l'articolo 11 *bis* del decreto-legge 14 marzo 2005, n. 35, introdotto dalla legge 14 maggio 2005, n. 80;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244 (di seguito: d.P.R. n. 244/01);
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: l'Autorità) 2 ottobre 2008, n. 144/08;
- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: l'Autorità), 29 settembre 2004, n. 168/04, come successivamente modificata ed integrata, di approvazione del Testo Integrato delle disposizioni in materia di qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita del gas (di seguito: Testo Integrato);
- la deliberazione dell'Autorità gas, 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, 10 giugno 2009, VIS 56/09;
- la deliberazione dell'Autorità, 10 dicembre 2009, VIS 142/09.

Fatto

1. Con deliberazione VIS 142/09, l'Autorità ha avviato, nei confronti della società Toscana Energia S.p.A., un procedimento per l'irrogazione di una sanzione amministrativa pecuniaria per le seguenti violazioni, riscontrate sulla base delle informazioni e dei documenti acquisiti nel corso dell'ispezione (disposta con deliberazione VIS 56/09) effettuata da personale dell'Autorità e da militari della Guardia di Finanza presso la stessa società:

- a) violazione dell'obbligo di disporre di adeguate risorse umane, materiali e tecnologiche per far fronte alle richieste di pronto intervento (articolo 26, comma 1, lett. a) del Testo Integrato);
 - b) violazione dell'obbligo di inviare il personale sul luogo della chiamata di pronto intervento a seguito di chiamate relative ad interruzione o irregolarità della fornitura di gas (articolo 26, comma 1, lett. d) del Testo Integrato);
 - c) violazione dell'obbligo di sospensione della fornitura di gas a seguito di chiamate relative a dispersioni di gas a valle del punto di riconsegna (articolo 26, comma 1, lett. e) del Testo Integrato).
2. Con nota del 30 dicembre 2009 (prot. Autorità 76188) la società ha chiesto di accedere agli atti del procedimento, accesso consentito con nota del 19 gennaio 2010 (prot. Autorità 2718) ed in data 13 aprile 2010 ha presentato memoria difensiva (prot. Autorità 15092).
 3. Con nota del 15 ottobre 2010 (prot. Autorità 34474), il responsabile del procedimento ha comunicato a Toscana Energia S.p.A. le risultanze istruttorie ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del d.P.R. n. 244/01.
 4. Con nota del 21 ottobre 2010 (prot. Autorità 34973) la società ha chiesto di essere sentita in audizione finale.
 5. In data 11 novembre 2010 si è svolta l'audizione finale dinanzi al collegio dell'Autorità a seguito della quale Toscana Energia S.p.A. ha depositato un'ulteriore memoria difensiva (prot. Autorità 37506 del 12 novembre 2010).

Valutazione giuridica

A. Argomentazioni di Toscana Energia S.p.a.

6. Toscana Energia S.p.A. ha sostenuto la non fondatezza delle contestazioni in merito alla violazione dell'art. 26, comma 1, lettera a) del Testo Integrato in quanto la stessa società risulterebbe dotata di una adeguata struttura organizzativa, con risorse dedicate e procedure aziendali idonee alla gestione delle chiamate di pronto intervento. In particolare, la società afferma che le telefonate senza risposta, non potrebbero essere oggetto di provvedimento sanzionatorio in quanto riferibili ad un impianto diverso da quello oggetto delle verifiche.
7. La società ha sostenuto, altresì, la non sanzionabilità delle telefonate senza risposta richiamando al riguardo la disciplina prevista dall'art. 24 della RQDG che prevede la percentuale minima di chiamate telefoniche (90 %) pervenute ai recapiti di pronto intervento con tempo di risposta entro il tempo massimo di 120 secondi. Con tale normativa, secondo Toscana Energia S.p.A., l'Autorità avrebbe riconosciuto, indirettamente, la possibilità di mancata gestione nei tempi previsti delle telefonate di pronto intervento *“con una franchigia di ben una telefonata su 10”*.
8. Secondo la società risulterebbe altresì infondata la contestazione in merito alla violazione dell'art. 26, comma 1, lettere d) ed e) del Testo Integrato in quanto le segnalazioni aventi ad oggetto la rumorosità del misuratore non rientrerebbero tra quelle previste dall'art. 9.3 del Testo Integrato. Più in dettaglio Toscana Energia S.p.A. afferma, nella memoria del 12 novembre 2010, che *“La rumorosità di un contatore a membrana (...), è insita proprio nel principio fisico che regola il funzionamento di questi misuratori”* e che *“La rumorosità, quindi, può essere al massimo sintomo di un prossimo malfunzionamento nella misurazione, ma non è indice della presenza di un problema di sicurezza gas”*.

9. Sulla telefonata relativa al condomino, che richiedeva la riattivazione della fornitura sospesa senza preavviso, la società dichiara che sarebbe stata classificata come intervento non urgente per non creare disagio al cliente.
10. Infine, la società deduce che la risposta non corretta fornita dal centralino del servizio di pronto intervento - il quale ha consigliato ad un cliente di far intervenire un idraulico invece di inviare una propria squadra - costituirebbe un episodio isolato.

B. Valutazione delle argomentazioni di Toscana Energia S.p.A.

B.1 In merito alla violazione dell'art.26, comma 1, lettera a) del Testo Integrato

11. L'art. 26, comma 1, lettera a) del Testo Integrato stabilisce che il distributore deve disporre di adeguate risorse umane, materiali e tecnologiche per fronteggiare con tempestività le richieste di pronto intervento, in conformità alle norme tecniche vigenti in materia.
12. Dall'analisi della tabella di dettaglio allegata alla verifica ispettiva, risulta evidente la violazione, da parte dell'operatore addetto al centralino, della disposizione di cui alla citata lettera a) in quanto sono emerse rilevanti inefficienze da parte del centralino del servizio di pronto intervento il quale non ha risposto, o non ha risposto tempestivamente, alle chiamate ricevute; inoltre, in tutte le chiamate relative a segnalazioni di dispersione di gas, l'operatore di centralino non ha fornito adeguate indicazioni sui comportamenti da adottare per tutelare l'incolumità in attesa dell'arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento.
13. Non sono condivisibili le argomentazioni della società in merito alla non sanzionabilità della violazione perché alcune delle condotte contestate riguardano un impianto diverso da quello indicato nella comunicazione dell'Autorità del 15 settembre 2009 precedente le verifiche ispettive.
14. Al riguardo occorre preliminarmente rilevare che l'art. 2, comma 20, lettera c) della legge n. 481/95 attribuisce all'Autorità il potere di irrogare sanzioni amministrative pecuniarie in caso di inosservanza dei propri provvedimenti e che, pertanto, tale potere sanzionatorio può essere esercitato nei confronti di tutte le condotte il cui accertamento è avvenuto in occasione di attività di verifica di competenza dell'Autorità. Nel caso di specie, inoltre, l'attività di verifica mirava ad accertare la corretta applicazione da parte delle imprese di distribuzione del meccanismo incentivante i recuperi di sicurezza definito dalla deliberazione n. 168/04. Per tali attività è necessario, tra l'altro, verificare che l'impresa di distribuzione disponga o si avvalga per tutti gli impianti di distribuzione da essa gestiti, nessuno escluso, di uno o più centralini di pronto intervento ai sensi dell'art. 26, comma 1 (art. 33, comma 2, lettera a del Testo Integrato). Alla luce di tale disposizione l'indicazione, da parte degli uffici dell'Autorità, che la verifica avrebbe avuto ad oggetto l'impianto di Firenze, non precludeva la verifica di altri impianti tra cui quello di Valdelsa.
15. Altrettanto infondate risultano le osservazioni di Toscana Energia secondo la quale l'inadeguatezza del servizio non potrebbe essere dimostrata da singoli episodi. L'accertata incompetenza anche di un solo 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. Peraltro, come risulta dalla tabella di dettaglio allegata alla verifica ispettiva, la non correttezza

delle risposte fornite dagli operatori del centralino del servizio di pronto intervento è stata riscontrata in più di una telefonata del 2008.

16. Infine non è condivisibile il richiamo operato dalla società alla disciplina dell'art. 24 della RQDG (che prevede la percentuale minima di chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento con tempo di risposta entro il tempo massimo di 120 secondi) in quanto tale disposizione non era in vigore al momento della condotta contestata. Inoltre la violazione dell'art. 26, comma 1, lettera a) del Testo Integrato non è circoscritta agli episodi di mancata o intempestiva risposta ma anche a casi in cui gli operatori del centralino di pronto intervento non hanno fornito adeguate risposte alle chiamate ricevute.

B.3 In merito alla violazione dell'art.26, comma 1, lettera d) del Testo Integrato

17. L'art. 26, comma 1, lettera d) del Testo Integrato prevede l'obbligo per il distributore di inviare il personale da esso incaricato in seguito a chiamata telefonica per pronto intervento relativa a segnalazione di una delle situazioni indicate all'articolo 9, comma 3 del citato Testo Integrato quali: dispersioni di gas, interruzione o irregolarità della fornitura, danneggiamento della rete di distribuzione, degli impianti e dei gruppi di misura.
18. La responsabilità della società per la violazione della citata disposizione risulta dall'analisi della documentazione acquisita a seguito delle verifiche ispettive del 22 e 23 settembre 2009 ed in particolare da tre telefonate effettuate al centralino del pronto intervento a seguito delle quali non è stato inviato il personale preposto in quanto non ritenute segnalazioni riconducibili alle situazioni indicate nel citato articolo 9, comma 3.
19. Le fattispecie oggetto della contestazione riguardavano alcune telefonate nelle quali veniva segnalato un problema di rumorosità del misuratore e nelle quali veniva richiesta la riattivazione della fornitura a seguito di una sospensione senza preavviso.
20. La prima fattispecie, per quanto non specificatamente descritta, integra certamente un caso di "irregolarità della fornitura" prevista dal citato art. 9, comma 3, lettera c). L'elenco delle situazioni che possono generare l'obbligo di invio del personale per pronto intervento, descritte dal citato articolo, non ha, infatti, carattere esaustivo e quindi l'obbligo opera per tutte quelle segnalazioni che evidenzino un possibile problema di sicurezza gas.
21. Pertanto la segnalazione di una anomalia riguardante il misuratore – come nel caso di segnalazione di rumorosità dello stesso - non può essere qualificata, da remoto, come situazione non pericolosa tale da essere gestita "*nell'ambito nei normali lavori programmati, classificati come non urgenti*", ma avrebbe dovuto essere fronteggiata attraverso il pronto intervento in quanto solo con il successivo sopralluogo è possibile individuare le effettive cause dell'irregolarità segnalata.
22. A fronte di tali situazioni è obbligatorio per le società di distribuzione adoperarsi per avviare le attività di individuazione delle cause che hanno generato la segnalazione ed adottare le misure necessarie per la messa in sicurezza dell'impianto.
23. La fattispecie della segnalazione per riattivazione della fornitura a seguito di sospensione senza preavviso, è invece precisamente descritta dal citato art. 9, comma 3, il quale alla lettera b) menziona l'interruzione della fornitura di gas. Tale disposizione, essendo posta a tutela dell'incolumità di terzi oltre che del richiedente

l'intervento, non può essere derogata adducendo come motivazione il non aver voluto creare disagio a quest'ultimo.

B.3 In merito alla violazione dell'art.26, comma 1, lettera e) del Testo Integrato

24. Al fine di garantire la pubblica incolumità, l'art. 26, comma 1, lettera e) del Testo Integrato prevede l'obbligo per il distributore, nel caso di dispersione a valle del punto di riconsegna, di sospendere la fornitura di gas fino a quando non sia stata eliminata la dispersione di gas.
25. La violazione di tale disposizione presuppone l'accertamento di una dispersione di gas. Nella fattispecie non v'è prova di tale dispersione, pertanto la società Toscana Energia S.p.A. non può essere dichiarata responsabile.

Quantificazione della sanzione

26. L'articolo 11 della legge 24 novembre 1981, n. 689 prevede che la quantificazione della sanzione sia compiuta in applicazione dei seguenti criteri:
 - a) gravità della violazione;
 - b) opera svolta dall'agente per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione;
 - c) personalità dell'agente;
 - d) condizioni economiche dell'agente.
27. Con deliberazione ARG/com 144/08 l'Autorità ha adottato "*linee guida per l'applicazione dei criteri di quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall'Autorità ai sensi dell'art. 2, comma 20, lettera c), della legge 14 novembre 1995, n. 481*".
28. Sotto il profilo della *gravità della violazione*, la condotta di Toscana Energia S.p.A. 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. 26 del Testo Integrato. Pertanto, la gravità della violazione deriva direttamente dal bene giuridico tutelato dalla deliberazione violata, costituito dall'incolumità delle persone e delle cose. Tuttavia, tale gravità è attenuata dal fatto che le condotte illecite hanno riguardato un numero esiguo di clienti.
29. Con riferimento al criterio dell'*opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione*, non risultano elementi rilevanti.
30. Quanto al criterio della *personalità dell'agente*, la società non si è resa responsabile di altre violazioni di provvedimenti dell'Autorità. Toscana Energia S.p.A., inoltre, ha illustrato e documentato le iniziative intraprese - nei primi mesi del 2010 e quindi prima della comunicazione delle risultanze istruttorie - per migliorare il servizio di pronto intervento, consistenti nell'organizzazione di attività formativa nei confronti del personale addetto al centralino di pronto intervento e nell'intensificazione delle attività di audit presso l'unità preposta alla gestione del centralino di pronto intervento al fine di valutare l'attuazione e l'efficacia delle azioni correttive. Tali iniziative appaiono meritevoli di considerazione in quanto contribuiscono al miglioramento del servizio di pronto intervento e sono idonee a scongiurare, per il futuro, analoghe infrazioni.
31. Per quanto attiene alle *condizioni economiche dell'agente*, si rileva che la società ha un fatturato rilevante pari ad euro 79.147.701,00

DELIBERA

1. si accerta la violazione, da parte di Toscana Energia S.p.A., dell'articolo 26, comma 1, lettere a) ed d) del Testo Integrato, nei termini di cui in motivazione;
2. è irrogata nei confronti di Toscana Energia S.p.A., ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c) della legge n. 481/95, una sanzione amministrativa pecuniaria pari a euro 390.000,00 (trecentonovantamila);
3. non sussiste la violazione dell'art.26, comma 1, lettera e) del Testo Integrato;
4. si ordina a Toscana Energia S.p.A. di pagare la sanzione di cui al precedente punto 2 entro il termine di 30 (trenta) giorni dalla data di notifica del presente provvedimento, con versamento diretto al concessionario del servizio di riscossione, oppure mediante delega ad una banca o alle Poste Italiane S.p.A. presentando il modello allegato (recante codice ente "QAE" e codice tributo "787T"), che costituisce parte integrante e sostanziale del presente provvedimento (*Allegato A*), come previsto dal decreto legislativo 9 luglio 1997, n. 237;
5. decorso il termine di cui al punto precedente, per il periodo di ritardo inferiore ad un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento (codice tributo "788T"); in caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, saranno applicate le maggiorazioni di cui all'articolo 27, comma 6, della legge n. 689/81 (codice tributo "789T");
6. si ordina a Toscana Energia 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;
7. il presente provvedimento sarà comunicato, mediante plico raccomandato con avviso di ricevimento, alla società Toscana Energia S.p.A., Via dei Neri, n. 25, 50122 Firenze e pubblicato sul sito internet dell'Autorità (www.autorita.energia.it).

Avverso il presente provvedimento può essere proposto ricorso dinanzi al competente Tribunale Amministrativo Regionale della Lombardia, sede di Milano, entro il termine di 60 giorni dalla data di notifica dello stesso oppure ricorso straordinario al Capo dello Stato entro il termine di 120 giorni.

1 dicembre 2010

Il Presidente: Alessandro Ortis