

## **Deliberazione 1 dicembre 2010 - VIS 173/10**

**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 Serenissima Gas 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, ARG/com 144/08;
- 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, 23 febbraio 2009, VIS 12/09;
- la deliberazione dell'Autorità, 10 dicembre 2009, VIS 143/09.

#### **Fatto**

1. Con deliberazione VIS 143/09, l'Autorità ha avviato, nei confronti della società Serenissima Gas S.p.A. (di seguito: Serenissima o società), 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 12/09) 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 25, comma 1, lett. a) della RQDG); più in dettaglio, l'operatore del centralino di pronto intervento, rispondendo ad una chiamata effettuata dai militari della Guardia di Finanza in data 30 marzo 2009, non ha riconosciuto l'impianto

- denominato “Bordano” (oggetto della chiamata), tra quelli per i quali veniva effettuato il servizio di pronto intervento;
- b) violazione dell’obbligo di inviare il personale sul luogo della chiamata di pronto intervento e di sospendere la fornitura di gas (articolo 25, comma 1, lett. e) ed f) della RQDG), a fronte di due chiamate, effettuate l’11 ed il 14 settembre 2009, relative alla situazione indicata dall’articolo 10, comma 3, lettera e) della RQDG (dispersione di gas a valle del punto di riconsegna).
2. Con nota del 14 gennaio 2010 (prot. Autorità 1818) la società ha chiesto di essere sentita in audizione finale ed ha chiesto di accedere agli atti del procedimento, accesso consentito con nota del 9 febbraio 2010 (prot. Autorità 6230).
  3. Con nota del 25 marzo 2010 (prot. Autorità 12621) Serenissima ha presentato memoria difensiva ed in data 9 aprile 2010 ha depositato la documentazione allegata alla citata memoria (prot. Autorità 14713).
  4. Con nota del 15 ottobre 2010 (prot. Autorità 34472), il responsabile del procedimento ha comunicato a Serenissima le risultanze istruttorie ai sensi dell’articolo 16, comma 1, del d.P.R. n. 244/01.
  5. Con nota del 2 novembre 2010 (prot. Autorità 36277) la società ha depositato un’ulteriore memoria difensiva ed in data 5 novembre 2010 ha dichiarato di rinunciare all’audizione finale innanzi al Collegio (prot. Autorità 36694).

### **Valutazione giuridica**

#### *A. Argomentazioni di Serenissima*

6. In merito alla violazione dell’obbligo di disporre di adeguate risorse umane, materiali e tecnologiche per far fronte alle richieste di pronto intervento, la società ha sostenuto, con riferimento alla telefonata del 30 marzo 2009, durante la quale l’operatore non ha riconosciuto l’impianto di Bordano, che si sarebbe trattato di un errore generato dal fatto che l’operatore era stato da poco inserito in organico. La società ha dichiarato, altresì, che la mancata identificazione dell’impianto sarebbe stata causata dalla linea telefonica disturbata al momento della chiamata e dalla non frequente ricorrenza della località nelle chiamate di pronto intervento.
7. In particolare, secondo Serenissima, l’omessa identificazione dell’impianto di distribuzione in occasione della telefonata costituirebbe un episodio isolato tale da non giustificare la contestazione della violazione di cui all’art. 25, comma 1, lettera a) della RQDG. La società ha altresì sostenuto che non essendo tale episodio espressamente tipizzato dalla norma, la sua sanzionabilità comporterebbe la violazione del principio di tassatività e legalità.
8. Per quanto concerne la violazione dell’obbligo di inviare il personale sul luogo della chiamata di pronto intervento e di sospendere la fornitura di gas, la società ha sostenuto che, con riferimento alle telefonate dell’11 e del 14 settembre 2009, non sussisterebbe la violazione dell’art. 25, comma 1, lettera f) della RQDG in quanto i clienti non avrebbero rilasciato i dati identificativi del punto di fornitura da disattivare e non risulterebbe accertata un’effettiva dispersione di gas.

## *B.2 Valutazione delle argomentazioni di Serenissima*

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

9. 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".
10. Dagli elementi acquisiti agli atti emerge che Serenissima si è resa responsabile della violazione della suddetta disposizione in quanto, come affermato dalla stessa società nella memoria difensiva del 25 marzo 2009, l'operatore preposto non ha risposto in maniera corretta alla telefonata del 30 marzo 2009 poiché era stato da poco inserito in organico.
11. La dichiarata inesperienza dell'operatore dimostra l'inadeguatezza delle risorse umane preposte dalla società per fronteggiare un importante servizio per la sicurezza e l'incolumità pubblica quale quello di pronto intervento. E' evidente che un servizio così delicato non può essere affidato a personale sfornito di adeguata preparazione, e la gravità dell'episodio non consente di considerarlo un caso isolato ed irrilevante.
12. Non condivisibile appare l'assunto della società, secondo il quale la sanzionabilità della condotta descritta comporterebbe la violazione del principio di tassatività e legalità. L'episodio contestato, infatti, rappresenta una ipotesi chiaramente riconducibile all'art. 25, comma 1, lettera a) della RQDG, in quanto idoneo, data la sua gravità, a qualificare come inadeguato il servizio di pronto intervento disposto dalla società.

### *B.2 In merito alla violazione dell'art.25, comma 1, lettere e) ed f) della RQDG*

13. L'art. 25, comma 1, della RQDG stabilisce che, in seguito alle chiamate telefoniche per pronto intervento relative a segnalazioni di dispersione di gas a valle del punto di riconsegna, le imprese di distribuzione del gas hanno l'obbligo di inviare il proprio personale (lettera e) nonché di sospendere la fornitura del gas fino a quando la dispersione stessa non sia stata eliminata (lettera f).
14. La violazione della disposizione di cui alla citata lettera e) risulta evidente, in quanto dalle verifiche effettuate sono emerse due telefonate (dell'11 e del 14 settembre 2009) di richiesta di pronto intervento per dispersione gas a seguito delle quali la società non ha inviato il proprio personale.
15. L'argomento difensivo, addotto dalla società, di non aver potuto inviare il personale perché i clienti non avrebbero rilasciato i dati identificativi non risulta fondato, in quanto dalle registrazioni telefoniche risulta che detti dati non sono stati richiesti dall'operatore ai clienti finali ai quali è stato consigliato invece di rivolgersi al proprio idraulico.
16. Sulla contestazione relativa alla mancata sospensione della fornitura di gas prevista dalla citata lettera f), risultano condivisibili le osservazioni della società poiché la violazione di tale norma presuppone l'accertamento di una effettiva dispersione di gas che nel caso di specie non è provata.
17. Stanti le considerazioni svolte nel precedente punto 16 non sussiste la violazione contestata relativamente all'omessa sospensione della fornitura di gas in caso di dispersione a valle del punto di riconsegna.

## Quantificazione della sanzione

18. 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.
19. 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*".
20. Sotto il profilo della *gravità della violazione*, la condotta di Serenissima 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 del RQDG. 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.
21. Con riferimento al criterio dell'*opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione*, la società non ha addotto alcun elemento.
22. Quanto al criterio della *personalità dell'agente*, la società non si è resa responsabile di altre violazioni di provvedimenti dell'Autorità, inoltre ha illustrato e documentato le iniziative intraprese - nell'ottobre 2009 e quindi prima della comunicazione delle risultanze istruttorie - per migliorare il servizio di pronto intervento, consistenti nell'organizzazione di un corso di formazione avente ad oggetto "Attività di raccolta e gestione delle segnalazioni pervenute al Call Center di Pronto Intervento". 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.
23. Per quanto attiene alle *condizioni economiche dell'agente*, si rileva che la società ha un fatturato rilevante pari ad euro 4.998.061,64

## DELIBERA

1. si accerta la violazione, da parte di Serenissima Gas S.p.A., dell'articolo 25, comma 1, lettere a) ed e) della RQDG, nei termini di cui in motivazione;
2. è irrogata nei confronti di Serenissima Gas S.p.A., ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c) della legge n. 481/95, una sanzione amministrativa pecuniaria pari a euro 24.000,00 (ventiquattromila);
3. non sussiste la violazione dell'art.25, comma 1, lettera f) della RQDG;
4. si ordina a Serenissima Gas S.p.A. di pagare la sanzione di cui al precedente punto 2 entro il termine di 30 (trenta) giorni dalla data di notifica del presente provvedimento, con versamento diretto al concessionario del servizio di riscossione,

oppure mediante delega ad una banca o alle Poste Italiane S.p.A. presentando il modello allegato (recante codice ente “QAE” e codice tributo “787T”), che costituisce parte integrante e sostanziale del presente provvedimento (Allegato A), come previsto dal decreto legislativo 9 luglio 1997, n. 237;

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 Serenissima Gas S.p.A. di comunicare l’avvenuto pagamento della sanzione amministrativa pecuniaria di cui sopra all’Autorità, mediante l’invio di copia del documento attestante il versamento effettuato;
7. il presente provvedimento sarà comunicato, mediante plico raccomandato con avviso di ricevimento, alla società Serenissima Gas S.p.A., via P. Stazzi, n. 2, 22100 Como e pubblicato 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.

1 dicembre 2010

Il Presidente: Alessandro Ortis