

**DELIBERAZIONE 11 APRILE 2013
157/2013/S/GAS**

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

L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS

Nella riunione del 11 aprile 2013

VISTI

- la legge 24 novembre 1981, n. 689 (di seguito: legge 689/81);
- l'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 14 novembre 1995, n. 481;
- l'articolo 11 *bis*, del decreto-legge 14 marzo 2005, n. 35, introdotto dalla legge 14 maggio 2005, n. 80;
- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: Autorità) 2 ottobre 2008, ARG/com 144/08;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- la deliberazione dell'Autorità 7 agosto 2008, ARG/gas 120/08, come successivamente modificata ed integrata, di approvazione della "Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2009 – 2012" (di seguito: RQDG);
- la deliberazione dell'Autorità 7 aprile 2010, VIS 19/10 (di seguito: deliberazione VIS 19/10);
- la deliberazione dell'Autorità 21 dicembre 2010, VIS 195/10 (di seguito: deliberazione VIS 195/10).

FATTO

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

3. Successivamente l'Autorità, in collaborazione con la Guardia di Finanza, ha effettuato alcune ispezioni presso le aziende che, all'esito delle succitate chiamate telefoniche, hanno evidenziato anomalie, nel servizio di pronto intervento, tra cui Acquambiente Marche S.r.l. (di seguito: Acquambiente).
4. Dalle verifiche ispettive, effettuate nei giorni 19 e 20 ottobre 2010, è emerso che Acquambiente:
 - in violazione dell'articolo 25, comma 1, lett. a), della RQDG, non dispone di adeguate risorse umane, materiali e tecnologiche per far fronte alle richieste di pronto intervento; in particolare, in occasione di tre chiamate telefoniche effettuate nei giorni 9, 17 e 19 maggio 2010, gli operatori del centralino di pronto intervento non hanno messo in comunicazione i militari della Guardia di Finanza con l'operatore di pronto intervento competente territorialmente;
 - in violazione dell'articolo 25, comma 1, lettera g), della RQDG, non dispone di strumenti tali da assicurare la registrazione garantita delle chiamate telefoniche pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento; in particolare, con riferimento alle chiamate telefoniche pervenute al centralino di pronto intervento nel periodo 1 gennaio 2010 – 30 settembre 2010, la società ha prodotto un elenco cartaceo mancante delle tre chiamate telefoniche effettuate dai militari della Guardia di Finanza nei giorni 9, 17 e 19 maggio 2010;
 - in violazione dell'articolo 25, comma 2, lettera a) della RQDG non ha ottemperato all'obbligo di dotarsi di un centralino di pronto intervento in grado di assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute; in particolare la società non è stata in grado di produrre la registrazione vocale delle chiamate effettuate dai militari della Guardia di Finanza nei giorni 9, 17 e 19 maggio 2010.
5. Pertanto, con deliberazione VIS 195/10, l'Autorità ha avviato, nei confronti della società Acquambiente, un procedimento per accertare le violazioni delle citate disposizioni ed irrogare la relativa sanzione amministrativa pecuniaria.
6. Con nota del 24 gennaio 2011 (prot. Autorità 1960), la società ha chiesto di essere sentita in audizione finale e di poter accedere agli atti del procedimento, accesso consentito con nota del 28 gennaio 2011 (prot. Autorità 2578).
7. Con nota 19 marzo 2012 (prot. Autorità 8367), il responsabile del procedimento ha comunicato le risultanze istruttorie a Acquambiente.
8. In data 9 maggio 2012 si è svolta l'audizione finale dinanzi al Collegio dell'Autorità.
9. Con note del 9 maggio 2012 (prot. Autorità nn. 14127 e 14129), la società ha depositato una memoria difensiva con documentazione allegata.

VALUTAZIONE GIURIDICA

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

10. 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”.

11. Dagli elementi acquisiti a seguito della verifica ispettiva, è emerso che Acquambiente si è resa responsabile della violazione della citata disposizione in quanto in occasione delle tre chiamate telefoniche effettuate nei giorni 9, 17 e 19 maggio 2010, gli operatori del centralino di pronto intervento non hanno messo in comunicazione i militari della Guardia di Finanza con l’operatore di pronto intervento competente territorialmente. Al riguardo, la società ha dichiarato nella *check list*, durante la verifica ispettiva, “(...) di aver affidato il servizio di centralino di pronto intervento alla Radio Call Service Srl con sede legale a Gliaca di Piraino (ME)”, ma “(...) di non essere a conoscenza delle chiamate in oggetto in quanto mai comunicate alla SOCIETA’ dalla citata Radio Call Service Srl (...)” nonché di non essere “ (...) in grado di fornire chiarimenti in merito allo svolgimento ed all’esito delle chiamate”.
12. Non risultano condivisibili le affermazioni della società, rese nella citata memoria difensiva del 9 maggio 2012, secondo le quali non sussisterebbe la violazione della norma citata per il sol fatto di aver affidato ad una società esterna il servizio di centralino di pronto intervento. L’affidamento del servizio di pronto intervento da parte di Acquambiente ad una società esterna, in quanto riconducibile all’iniziativa di Acquambiente nella sua veste di committente, non è idoneo ad escludere la responsabilità della società medesima, che rimane, anche in questo caso, titolare di tutti gli obblighi previsti dalla RQDG tra i quali quello di assicurare che il servizio di pronto intervento sia effettivamente dotato di “adeguate risorse umane, materiali e tecnologiche per fronteggiare con tempestività le richieste di pronto intervento, in conformità alle norme tecniche vigenti in materia”.

In merito alla violazione dell’art.25, comma 1, lettera g) e comma 2, lettera a) della RQDG

13. L’art. 25, comma 1, lettera g), della RQDG stabilisce che l’impresa distributrice deve disporre di strumenti tali da assicurare la registrazione garantita delle chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento.
14. L’art. 25, comma 2, lettera a), della medesima deliberazione stabilisce che a partire dall’1 luglio 2009 l’impresa distributrice deve disporre, per tutti gli impianti di distribuzione da essa gestiti, nessuno escluso, di uno o più centralini di pronto intervento, in grado di assicurare, in aggiunta a quanto previsto dal precedente comma 25.1, la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute.
15. Dagli elementi acquisiti in sede ispettiva emerge che la società Acquambiente si è resa responsabile della violazione delle citate disposizioni. La stessa società, infatti, alla richiesta in sede ispettiva, di fornire l’elenco delle chiamate telefoniche pervenute al centralino di pronto intervento nel periodo 1 gennaio – 30 settembre 2010, ha prodotto un elenco cartaceo mancante delle tre chiamate telefoniche del 9, 17 e 19 maggio 2010 precedentemente citate. Inoltre, sempre in sede di verifica ispettiva la società ha dichiarato nella *checklist*, “(...) di non essere stata in grado di rinvenire nell’elenco delle registrazioni vocali, le tre telefonate effettuate nei giorni

9, 17 e 19 maggio 2010 dai militari in forza al Nucleo Speciale Tutela Mercati della Guardia di Finanza poiché tali registrazioni vocali non sono mai state trasmesse dalla citata Radio Call Service Srl alla quale è stato affidato il servizio del centralino di pronto intervento”. Infine, nella nota del 9 maggio 2012 è la stessa società a riconoscere che dai contatti avuti con la società affidataria del servizio di pronto intervento “è emerso che le n. 3 telefonate di cui sopra sono state mal interpretate dalla centralinista incaricata (...) la quale ha classificato/codificato le telefonate come “chiusura telefonica” ritenendo trattarsi di “scherzo telefonico”.

16. Non risultano condivisibili le argomentazioni della società in merito alla sussistenza, per tale violazione, di un errore scusabile - idoneo ad eliminare ogni profilo di colpevolezza – in cui sarebbe incorsa la centralinista la quale avrebbe mal interpretato le suddette chiamate. Al riguardo, poiché l'art. 3 della legge 689/81 prevede che per integrare l'elemento soggettivo delle violazioni cui è applicabile una sanzione amministrativa è sufficiente la semplice colpa, l'errore scusabile può rilevare come causa di esclusione della responsabilità amministrativa solo quando esso risulti inevitabile, e a tal fine occorre un elemento positivo idoneo ad indurre un errore siffatto, non ovviabile con l'ordinaria diligenza. Ciò posto la circostanza descritta, in presenza di un precetto chiaramente conoscibile, non è sufficiente ad escludere la responsabilità per violazione contestata. Peraltro, come già detto, l'affidamento del servizio di pronto intervento da parte di Acquambiente ad una società esterna, in quanto riconducibile all'iniziativa di Acquambiente, non è idoneo ad escludere la responsabilità della società medesima, che rimane titolare di tutti gli obblighi previsti dalla RQDG.

QUANTIFICAZIONE DELLE SANZIONI

17. L'articolo 11, della legge 689/81 prevede che la quantificazione della sanzione sia compiuta in applicazione dei seguenti criteri:
- a. gravità della violazione;
 - b. opera svolta dall'agente per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione;
 - c. personalità dell'agente;
 - d. condizioni economiche dell'agente.
18. Con riferimento al criterio della *gravità della violazione*, la condotta di Acquambiente contrasta con disposizioni volte ad assicurare la sicurezza del servizio di distribuzione attraverso l'imposizione agli esercenti di obblighi relativi al servizio di pronto intervento di cui all'art. 25, della RQDG. Pertanto, la gravità della violazione deriva direttamente dal bene giuridico tutelato dalla deliberazione violata, costituito dall'incolumità delle persone e delle cose. Si dà atto che le violazioni sono circoscritte alle sole tre telefonate riscontrate in sede di verifica ispettiva.
19. Con riferimento all'*opera svolta dall'agente per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione*, non risulta alcuna circostanza rilevante.

20. Per quanto riguarda il criterio della *personalità dell'agente*, la società non si è resa responsabile di altre violazioni di provvedimenti dell'Autorità.
21. La società con le citate note del 9 maggio 2012 (prot. Autorità nn. 14127 e 14129) ha, inoltre, comunicato ed adeguatamente documentato di aver dismesso il centralino di pronto intervento oggetto di contestazione avendo affidato dal gennaio 2012 la gestione delle chiamate di pronto intervento gas ad una nuova società. Tale iniziativa risulta potenzialmente utile al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle norme violate.
22. In merito alle *condizioni economiche dell'agente*, si rileva che il fatturato realizzato da Acquambiente, per l'anno 2009, è pari a circa euro 1.143.887,46.
23. La violazione dell'articolo 25, comma 1, lettere a) e g) e comma 2, lettera a) della RQDG, comporta pertanto l'irrogazione di una sanzione di euro 12.500

DELIBERA

1. di accertare la violazione, da parte di Acquambiente Marche S.r.l., nei termini descritti in motivazione, dell'articolo 25, comma 1, lettere a) e g) e comma 2, lettera a), della RQDG;
2. di irrogare, nei confronti di Acquambiente Marche S.r.l., ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95, una sanzione amministrativa pecuniaria pari a euro 12.500 (dodicimilacinquecento).
3. di ordinare, ad Acquambiente Marche S.r.l., di pagare la suddetta sanzione entro il termine di 30 (trenta) giorni dalla data di notifica del presente provvedimento, con versamento diretto al concessionario del servizio di riscossione, oppure mediante delega ad una banca o alle Poste Italiane S.p.A. presentando il modello allegato (recante codice ente "QAE" e codice tributo "787T"), come previsto dal decreto legislativo 9 luglio 1997, n. 237;
4. di avvisare che, decorso il termine di cui al precedente punto 3, per il periodo di ritardo inferiore ad un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento (codice tributo "788T"); in caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, saranno applicate le maggiorazioni di cui all'articolo 27, comma 6, della legge 689/81 (codice tributo "789T");
5. di ordinare, ad Acquambiente Marche S.r.l., di comunicare l'avvenuto pagamento della sanzione amministrativa di cui sopra all'Autorità, mediante l'invio di copia del documento attestante il versamento effettuato;
6. di notificare il presente provvedimento, mediante plico raccomandato con avviso di ricevimento, ad Acquambiente Marche S.r.l., Via Ho Chi Min 8, 60022 Castelfidardo (AN) e di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

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

11 aprile 2013

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni

