

Deliberazione 15 dicembre 2008 – VIS 112/08

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

L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS

Nella riunione del 15 dicembre 2008

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 ed il gas (di seguito: l'Autorità) 2 marzo 2000, n. 47/00, come successivamente modificata e integrata;
- 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, come successivamente modificato e integrato (di seguito: Testo integrato della qualità dei servizi gas);
- 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 10 settembre 2007, n. 218/07.

Fatto

1. Con deliberazione n. 218/07, l'Autorità ha avviato, nei confronti della società Iride Acqua Gas S.p.A., un'istruttoria formale per l'irrogazione di sanzioni amministrative pecuniarie per le seguenti violazioni, riscontrate sulla base della documentazione e delle informazioni acquisite nel corso della verifica ispettiva (disposta con deliberazione n. 97/06) effettuata da personale dell'Autorità e da militari della Guardia di Finanza, presso la sede operativa della società Amga S.p.A., che, a seguito della fusione con la società AEM Torino S.p.A., è divenuta Iride Acqua Gas S.p.A. (in seguito: Iride o società):

- (a) violazione dell'obbligo di comunicare tempestivamente, in forma scritta, i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento e loro variazioni ai venditori operanti sul territorio del distributore, per la dovuta informazione ai clienti finali (articolo 31, comma 3, della deliberazione n. 47/00, e successivamente, articolo 26, comma 1, lettera c), del Testo integrato della qualità dei servizi gas); in particolare, Iride, durante il periodo 9 marzo 2002 – 4 ottobre 2006, non ha provveduto a comunicare per iscritto i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento a cinque venditori che svolgono l'attività di vendita sul suo territorio;
 - (b) violazione dell'obbligo di inserire, nei preventivi per l'esecuzione di lavori da comunicare al cliente, dati e informazioni richiesti dall'articolo 36, comma 2, del Testo integrato della qualità dei servizi gas; più in dettaglio, durante il periodo 1 febbraio 2006 – 31 agosto 2006, ha omesso di inserire, nei preventivi esaminati come campione nel corso delle attività ispettive, i seguenti dati e informazioni, di cui, rispettivamente, alle lettere e) ed f) del sopra richiamato articolo 36, comma 2:
 - (i) il tempo massimo di esecuzione dei lavori per i quali è stato richiesto il preventivo;
 - (ii) limitatamente alle richieste di preventivo per l'esecuzione di lavori semplici, la quantificazione dell'indennizzo automatico in caso di mancato rispetto del livello specifico relativo al tempo massimo di esecuzione di lavori semplici, per le cause indicate all'articolo 52, comma 1, lettera c), del Testo integrato della qualità dei servizi gas;
 - (c) violazione dell'obbligo di corrispondere gli indennizzi automatici per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità, in misura pari al doppio o al quintuplo degli importi previsti dall'articolo 53 del Testo integrato della qualità dei servizi gas, a seconda che la corresponsione avvenga, rispettivamente, entro od oltre un termine doppio del tempo concesso per la corresponsione stessa (articolo 55, comma 2, del Testo integrato medesimo); più in dettaglio, per l'anno 2005, con riferimento alle richieste di disattivazione della fornitura, ha provveduto alla corresponsione di indennizzi automatici oltre i termini al riguardo fissati dall'articolo 55, comma 1, del Testo integrato della qualità dei servizi gas, senza tuttavia versare ai clienti interessati le maggiorazioni dovute.
2. Con nota del 20 giugno 2008 (prot. Autorità n. 0018347) il responsabile del procedimento ha comunicato a Iride, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del d.P.R. n. 244/01, le risultanze istruttorie.
 3. In data 14 luglio 2008 è stato consentito a Iride l'accesso agli atti del procedimento.
 4. In data 16 luglio 2008 si è svolta l'audizione finale di cui agli articoli 16, comma 3, e 10, comma 5, del d.P.R. n. 244/01, nel corso della quale la società ha depositato una memoria difensiva (prot. Autorità n. 0021841 del 22 luglio 2008), con la quale ha rilevato un errore materiale di collazione nella comunicazione delle risultanze istruttorie.
 5. Ad integrazione dell'accesso precedentemente svoltosi, con nota del 10 ottobre 2008 (prot. Autorità n. 0029944) è stata trasmessa a Iride copia della relazione di

ispezione svoltasi in data 3 e 4 ottobre 2006 presso la sede operativa della medesima società, nonché copia della check list ispettiva.

6. Successivamente, con nota del 16 ottobre 2008 (prot. Autorità n. 0030862) - sostituyente ad ogni effetto la precedente del 20 giugno 2008- il responsabile del procedimento ha trasmesso a Iride una nuova comunicazione delle risultanze istruttorie, emendata dall'errore di collazione riscontrato nella precedente e contenente altresì le controdeduzioni alla successiva memoria depositata dalla società, confermando le contestazioni delle predette violazioni, raggruppate in tre tipi individuati in ragione dell'interesse tutelato dalle disposizioni richiamate.
7. Con nota del 21 ottobre 2008 (prot. Autorità n. 0031312) la società ha chiesto, in luogo dell'audizione finale avanti al Collegio, di poter depositare documenti e memorie di replica alle risultanze istruttorie entro il 5 novembre 2008.
8. In accoglimento della predetta richiesta, con nota del 24 ottobre 2008 (prot. Autorità n. 0031796) è stato consentito a Iride di depositare, oltre il termine previsto dall'articolo 16, comma 3, del citato d.P.R., una seconda memoria difensiva, acquisita il successivo 5 novembre (prot. Autorità n. 0033685).

Valutazione giuridica

A. Argomentazioni di Iride

9. Nella memoria difensiva del 16 luglio 2008 la società ha svolto argomentazioni di carattere generale, inerenti presunti vizi procedurali, nonché, nella allegata memoria tecnica, argomentazioni specifiche per ciascuna delle violazioni contestate.
10. Con la successiva memoria difensiva del 5 novembre 2008 Iride, ribadite le contestazioni mosse sotto il profilo procedimentale nella precedente memoria, ha svolto argomentazioni puntuali dirette a contestare il giudizio di gravità delle singole violazioni espresso nelle risultanze istruttorie, nonché un'argomentazione di carattere generale in ordine alle iniziative meritevoli di apprezzamento assunte dalla medesima società ai fini dell'applicazione dell'articolo 6 dell'allegato A alla delibera dell'Autorità ARG/com 144/08 del 2 ottobre 2008 recante "*Linee guida sull'applicazione dei criteri di quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 14 novembre 1995, n. 481*" (in seguito: delibera n. 144/08).

A.1. Argomentazioni relative alle singole violazioni

11. Con la memoria tecnica, e relativi allegati, del 16 luglio 2008, Iride:
 - con riguardo al primo tipo di violazione ha prodotto documenti diretti a dimostrare - sia pure in assenza della prevista comunicazione scritta ai venditori - la conoscenza di fatto del numero di pronto intervento da parte dei clienti finali;
 - con riguardo al secondo tipo di violazione ha dedotto a propria discolpa il tardivo intervento del fornitore di *software*;

- con riguardo al terzo tipo di violazione ha sostenuto l'assenza di responsabilità in considerazione del perfezionamento in corso delle procedure interne di gestione contabile-amministrativa.
12. Con la successiva memoria del 5 novembre 2008, Iride ha svolto le seguenti argomentazioni inerenti ciascun tipo di violazione.
 13. In primo luogo, con riferimento all'obbligo di comunicare per iscritto ai venditori i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento, la società ha dedotto che la previsione espressa della forma scritta per la suddetta comunicazione sarebbe stata introdotta soltanto con deliberazione dell'Autorità 27 luglio 2005, n. 158/05 (pubblicata sul sito *internet* dell'Autorità il 28 luglio 2005), che ha modificato l'articolo 26, comma 1, lettera c), della deliberazione n. 168/04. Conseguentemente il periodo temporale della condotta illecita contestata a Iride non sarebbe di oltre 4 anni e mezzo, bensì di poco più di un anno. Per quanto concerne il merito della violazione in esame, la società ha prodotto documentazione attestante l'avvenuta comunicazione per iscritto del numero di pronto intervento ad AMGA Commerciale in data 3 ottobre 2005 ed al Consorzio Libera Energia in data 11 aprile 2003. Per quanto riguarda il venditore Sorgenia, del quale non sono state prodotte le bollette ai clienti finali recanti il numero di pronto intervento, Iride ha dichiarato che detto venditore gestiva soltanto undici condomini e, dunque, un numero esiguo di clienti finali e che, nel periodo in oggetto, alcuni di questi hanno contattato il pronto intervento di Iride, dimostrando così di conoscerne il numero; la società ha, altresì, ribadito che nell'arco temporale in esame il numero di pronto intervento era comunque presente sugli elenchi telefonici, nonché sul sito *internet* della stessa società. Iride ha, inoltre, prodotto copia dei messaggi di posta elettronica certificata del 21 settembre 2007 con i quali ha comunicato ai cinque venditori in questione il numero telefonico di pronto intervento. Ciò costituirebbe, ad avviso della società, un'ipotesi di ravvedimento operoso, rilevante ai fini della quantificazione della sanzione, ai sensi dell'articolo 7 dell'allegato A della delibera n. 144/08.
 14. In secondo luogo, in relazione all'obbligo di inserire nei preventivi per l'esecuzione dei lavori i dati e le informazioni previste dall'articolo 36, comma 2, lettere e) ed f), del Testo integrato della qualità dei servizi gas, la società ha prodotto una dichiarazione resa dal proprio fornitore di *software*, Neta Engineering S.p.A. (ora Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.), che - unitamente alla tempestiva richiesta di intervento ed ai continui solleciti al fornitore per il rispetto dei tempi di attuazione - dimostrerebbe l'assenza di colpa da parte di Iride nella tardiva predisposizione del *software* per adeguare il contenuto dei preventivi per i lavori semplici a quanto previsto dalla deliberazione n. 168/04 e, quindi, l'assenza di colpa in ordine alla violazione contestata. La società ha ribadito che, comunque, già nel mese di settembre 2006 il problema è stato risolto ed i preventivi corretti. Anche in tale caso, secondo Iride, ricorrerebbe un'ipotesi di ravvedimento operoso, rilevante ai fini della quantificazione della sanzione ai sensi dell'articolo 7 dell'allegato A della delibera n. 144/08.
 15. In terzo luogo, con riferimento all'obbligo di versamento delle maggiorazioni in caso di corresponsione tardiva degli indennizzi automatici, Iride ha prodotto copia dei bonifici che dimostrano la corresponsione dei conguagli dovuti per i

due casi di violazione accertata. La società ha, inoltre, ribadito che è ora operativa una nuova procedura di Qualità che consente di corrispondere gli indennizzi nel rispetto dei tempi previsti.

A.2. Argomentazione di carattere generale

16. Con la memoria del 16 luglio 2008 Iride ha dedotto i seguenti presunti vizi procedurali: inesistenza della comunicazione delle risultanze istruttorie del 20 giugno 2008; conclusione dell'istruttoria oltre il termine stabilito dall'Autorità; inosservanza del termine di 90 giorni per la contestazione delle violazioni di cui all'articolo 14 della legge n. 689/1981; violazione delle norme e dei principi in materia di accesso e partecipazione al procedimento.
17. Nella memoria difensiva del 5 novembre 2008 Iride ha esposto, ai fini dell'applicazione dell'articolo 6 dell'allegato A della delibera n. 144/08, le iniziative, dalla stessa assunte, che considera meritevoli di apprezzamento con particolare riferimento agli interessi sottesi alla mancata comunicazione del recapito di pronto intervento. Al riguardo, la società ha dichiarato - e dimostrato - di avere, nell'anno 2005, posto in essere l'operazione c.d. "Gas sicuro", con la quale, mediante cartelli pubblicitari affissi in tutta la città, nonché sui mezzi di pubblico trasporto, venivano fornite regole minime ed essenziali per la sicurezza dell'impianto a gas, allo scopo di sensibilizzare la popolazione sul suo corretto uso e funzionamento.

B. Valutazione delle argomentazioni di Iride

B.1. Sulle singole violazioni contestate

18. Le violazioni contestate sono raggruppabili nei seguenti tre tipi, individuati in ragione dell'interesse pubblico tutelato dalla norma violata:
 - (i) violazione di norme volte a garantire un sistema efficace ed efficiente di pronto intervento: in tale tipologia rientra la violazione di cui alla lettera (a) del paragrafo 1;
 - (ii) violazione della disciplina del contenuto dei preventivi per l'esecuzione di lavori da comunicare al cliente da parte del distributore: in tale tipologia rientra la violazione di cui alla lettera (b) del paragrafo 1;
 - (iii) violazione della disciplina volta a garantire un rapido ed adeguato ristoro del cliente in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità del servizio di distribuzione per cause imputabili all' esercente: in tale tipologia rientra la violazione di cui alla lettera (c) del paragrafo 1.

B.1.1. Sulla violazione di norme dirette a garantire un sistema efficace ed efficiente di pronto intervento (articolo 31, comma 3, della deliberazione n. 47/00 e, successivamente, articolo 26, comma 1, lettera c), del Testo integrato della qualità dei servizi gas)

19. La documentazione prodotta con la memoria del 16 luglio 2008 è idonea ad attenuare la responsabilità della società con riguardo a tre dei cinque venditori cui non è stata effettuata la comunicazione scritta dei recapiti di pronto intervento.
20. Con riguardo a quanto dedotto con la successiva memoria del 5 novembre 2008, deve essere parzialmente accolta l'osservazione della società in ordine alla durata della condotta illecita oggetto di contestazione. Il periodo indicato nella deliberazione di avvio del procedimento e nella comunicazione delle risultanze istruttorie (9 marzo 2002 – 4 ottobre 2006) deve essere rettificato. La forma scritta per la comunicazione del numero di pronto intervento ai venditori è stata prevista dalla deliberazione dell'Autorità n. 158/05, pubblicata sul sito *internet* dell'Autorità il giorno 28 luglio 2005 (che ha modificato l'articolo 26, comma 1, lettera c), della deliberazione n. 168/04); pertanto, è solo a partire da tale data che sussiste siffatto obbligo in capo a Iride. Tuttavia, contrariamente a quanto sostenuto dalla società, poiché dalla documentazione da questa prodotta risulta che la violazione *de qua* - per tre dei cinque venditori in questione - è cessata con le comunicazioni di posta elettronica certificata del 21 settembre 2007, la durata dell'illecito non può essere 28 luglio 2005 – 4 ottobre 2006, bensì 28 luglio 2005 - 20 settembre 2007.
21. Inoltre, la documentazione allegata alla memoria del 5 novembre 2008 è idonea a dimostrare che l'illecito *de quo* non è stato commesso nei confronti del venditore Consorzio Libera Energia, in ordine al quale Iride ha dimostrato di avere effettuato la predetta comunicazione scritta già in data 11 aprile 2003, mentre con riguardo al venditore Amga Commerciale l'illecito è durato poco più di due mesi, avendo Iride fornito prova di avere provveduto alla suddetta comunicazione scritta in data 3 ottobre 2005. Con riferimento, invece, agli altri tre venditori (Camgas S.p.A., Bluenergy Group S.p.A. e Sorgenia S.p.A.), la società ha dimostrato di avere provveduto alla comunicazione per iscritto del numero di pronto intervento con messaggio di posta elettronica certificato il giorno 21 settembre 2007, con conseguente cessazione della condotta illecita in tale data. Dette infrazioni, pertanto, si sono protratte per circa due anni. Per quanto riguarda la mancata comunicazione scritta al venditore Sorgenia, le argomentazioni svolte da Iride nella memoria difensiva in relazione alla esiguità dei clienti finali dallo stesso serviti (undici condomini), nonché in ordine al ricevimento di una chiamata di pronto intervento da parte di uno di questi (che postula la conoscenza, di fatto, del numero di pronto intervento), sono idonee ad attenuare la gravità della violazione.
22. Per quanto concerne il richiamo svolto da Iride alla delibera dell'Autorità n. 144/08, recante "*Linee guida sull'applicazione dei criteri di quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95*", si rileva che la fase istruttoria del presente procedimento (culminata con le risultanze istruttorie del 16 ottobre 2008) si è conclusa in data antecedente all'entrata in vigore della citata delibera, cioè il 20 ottobre 2008 (data della sua pubblicazione sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, Supplemento Ordinario n. 246), pertanto, ai sensi dell'articolo 8 della medesima, la stessa non trova qui applicazione.

23. In ogni caso, si osserva che la comunicazione del numero di pronto intervento ai cinque venditori in questione mediante posta elettronica certificata non costituisce un'ipotesi di ravvedimento operoso, non consistendo nell'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, ma nella sua cessazione.

B.1.2. Sulla violazione della disciplina del contenuto dei preventivi per l'esecuzione di lavori da comunicare al cliente da parte del distributore (articolo 36, comma 2, lettere e) ed f), del Testo integrato della qualità dei servizi gas)

24. Le argomentazioni svolte nelle memorie del 16 luglio e del 5 novembre 2008 non sono idonee ad escludere la responsabilità di Iride per l'infrazione in esame. La decisione di avvalersi dell'opera di Neta Engineering S.p.A. costituisce, infatti, manifestazione di una libera scelta di Iride nell'ambito dell'autonomia organizzativa dell'impresa; pertanto, la società si assume ogni responsabilità di tale scelta, compresi gli eventuali ritardi nella predisposizione del *software* e, dunque, nell'applicazione della disciplina stabilita dall'Autorità. Iride invoca, a propria discolpa, il verificarsi di un evento imprevedibile ed inevitabile e cioè l'inosservanza, da parte della società fornitrice di *software*, dei termini contrattualmente stabiliti per l'esecuzione della prestazione. Al riguardo si osserva che l'evento che esclude la colpevolezza deve sempre avere sul piano *oggettivo* i caratteri della *imprevedibilità* ed *inevitabilità* ed è evidente che, nel caso di specie, ciò non ricorre, non potendosi qualificare come tale l'inadempimento di Neta Engineering S.p.A. In ogni caso, come ribadito dalla stessa società, in sede ispettiva è stata fornita prova che, già nel mese di settembre 2006, gli adeguamenti dei programmi informatici erano a regime ed i preventivi corretti.
25. Per quanto riguarda il richiamo alla delibera n. 144/08, si rinvia a quanto esposto in proposito al precedente paragrafo 22.

B.1.3. Sulla violazione della disciplina volta a garantire un rapido ed adeguato ristoro del cliente in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità del servizio di distribuzione per cause imputabili all' esercente (articolo 55, comma 2, del Testo integrato della qualità dei servizi gas)

26. Nella memoria del 16 luglio 2008 Iride ha ammesso tale violazione; l'argomentazione ivi svolta - sul perfezionamento in corso delle procedure interne di gestione contabile-amministrativa - non è, tuttavia, idonea ad escludere la responsabilità della società che avrebbe dovuto evitare la condotta contestata usando la dovuta diligenza.
27. Con la documentazione allegata alla memoria del 5 novembre 2008 Iride ha fornito la prova di avere provveduto alla corresponsione delle maggiorazioni dovute per i due casi di indennizzo versato oltre i termini previsti. Quanto alla nuova procedura di Qualità, che secondo Iride consentirebbe la corresponsione degli indennizzi automatici nei tempi dovuti, la società non ha fornito prova di effettiva adozione nel proprio sistema di gestione contabile-amministrativa.

B.2. Sulle argomentazioni di carattere procedimentale e sulle asserite iniziative meritevoli di apprezzamento assunte da Iride

28. Le argomentazioni sui presunti vizi procedimentali, svolte da Iride nella memoria del 16 luglio 2008, non possono essere condivise, tranne quella relativa alla comunicazione delle risultanze istruttorie del 20 giugno 2008, che è stata, infatti, sostituita ad ogni effetto dalla comunicazione del 16 ottobre 2008. Quanto alle altre tre argomentazioni ivi dedotte si osserva quanto segue:
- il termine per la conclusione dell'istruttoria è ordinario e tale carattere discende, tra l'altro, dalla complessità dell'istruttoria medesima, caratterizzata da indagini su materie di elevata specificità richiedenti valutazioni tecnico-giuridiche articolate, la cui durata non è facilmente prevedibile;
 - il termine di 90 giorni, di cui all'articolo 14 della legge n. 689/1981, per la contestazione delle violazioni, non si applica al procedimento in esame volto anche ad *accertare* l'illecito prospettato nella deliberazione di avvio del procedimento; peraltro detto termine è stato rispettato nella fattispecie, considerato che la contestazione della violazione, in settori come quello energetico caratterizzati da elevata complessità tecnica, richiede un congruo *spatium deliberandi* perché costituisce l'esito di complesse valutazioni non effettuabili certamente in sede ispettiva, dove è possibile una mera rilevazione dei fatti nella loro materialità e non una loro compiuta valutazione giuridica;
 - l'accesso agli atti del procedimento consentito alla società, la partecipazione all'audizione finale avanti al Collegio e il deposito in più occasioni di memorie difensive ed allegati tecnici, dimostrano che il diritto di partecipazione al procedimento di Iride è stato pienamente garantito ed esercitato.
29. Per quanto riguarda le argomentazioni contenute nella memoria difensiva del 5 novembre 2008, si rileva l'inapplicabilità al presente procedimento delle Linee guida di cui alla delibera n. 144/08 per la stessa ragione già indicata al precedente paragrafo 22.
30. In ogni caso va escluso che l'iniziativa denominata "Gas sicuro" posta in essere da Iride nell'anno 2005 possa essere valutata ai sensi delle suddette linee guida essendo risalente e ben due anni prima dell'avvio del presente procedimento.

Quantificazione della sanzione

31. 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.
32. L'articolo 11 della legge n. 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.

33. Ai fini della quantificazione della relativa sanzione, ognuno dei tre tipi di violazione prospettati al paragrafo 17 verrà autonomamente valutato alla luce dei sopra citati criteri.

Violazione di norme volte a garantire un sistema efficace ed efficiente di pronto intervento (articolo 26, comma 1, lettera c), del Testo integrato della qualità dei servizi gas)

34. Sotto il profilo della *gravità* si osserva che la violazione in esame contrasta con disposizioni volte a garantire un sistema efficace ed efficiente di pronto intervento. Più in dettaglio, le norme violate mirano a garantire la corretta gestione, da parte del distributore, del servizio di pronto intervento, nonché ad assicurare al cliente finale l'informazione relativa al recapito di pronto intervento da contattare in caso di necessità.
35. Pertanto, la violazione è idonea a pregiudicare un interesse di particolare rilievo, quale quello di garantire l'incolumità e la sicurezza delle persone attraverso un intervento tempestivo ed efficace da parte dell'esercente il servizio di distribuzione. L'infrazione in esame ha riguardato quattro venditori. Nei confronti di uno di essi (Amga Commerciale) l'illecito si è protratto per un breve periodo (poco più di due mesi); nei confronti degli altri tre venditori (Camgas, Bluenergy e Sorgenia), invece, la violazione si è protratta per circa due anni. Tuttavia, nel valutare la gravità dell'infrazione occorre tener conto anche delle conseguenze che essa ha prodotto e nella specie detta gravità risulta lievemente attenuata poiché dai documenti prodotti da Iride emerge che in alcuni casi il cliente finale era comunque, di fatto, a conoscenza dei recapiti telefonici di pronto intervento. Inoltre, con riguardo a Sorgenia, Iride ha dichiarato che la stessa gestiva un numero esiguo di clienti finali, con conseguente limitazione dell'eventuale pregiudizio.
36. Con riferimento al profilo dell'*opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione*, dalla documentazione acquisita non risultano elementi in tal senso.
37. Quanto al criterio della *personalità dell'agente*, Iride non si è resa responsabile di analoghe violazioni di provvedimenti dell'Autorità.
38. In merito al criterio delle *condizioni economiche dell'agente*, si rileva che la società ha un fatturato rilevante pari ad euro 8.488.355,00.
39. Pertanto, tale violazione comporta l'irrogazione di una sanzione di euro 200.000,00.

Violazione della disciplina del contenuto dei preventivi per l'esecuzione di lavori da comunicare al cliente da parte del distributore (articolo 36, comma 2, lettere e) ed f), del Testo integrato della qualità dei servizi gas)

40. Sotto il profilo della *gravità* si osserva che tale violazione contrasta con disposizioni volte a tutelare il cliente finale nei confronti dell'esercente 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.

41. 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.
42. Pertanto, la violazione è idonea a pregiudicare un interesse di minor rilievo rispetto a quello tutelato dalle disposizioni prese in considerazione al precedente paragrafo 30.
43. Inoltre, la gravità della violazione in esame risulta attenuata perché le esigenze conoscitive del cliente finale sono state lese mediante il mancato inserimento nei preventivi di una piccola parte dei dati e delle informazioni richiesti dall'articolo 36, comma 2, del Testo integrato della qualità dei servizi gas.
44. La condotta illecita si è protratta per sette mesi (1 febbraio 2006 – 31 agosto 2006) in quanto dalla documentazione acquisita agli atti in sede ispettiva, è emerso che, a partire dal mese di settembre 2006, la società ha attivato una procedura operativa per l'attività di preventivazione pienamente conforme a quanto prescritto dall'articolo 36, comma 2, del Testo integrato della qualità dei servizi gas, con conseguente cessazione della condotta illecita.
45. 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.
46. Quanto al criterio della *personalità dell'agente*, Iride non si è resa responsabile di analoghe violazioni di provvedimenti dell'Autorità.
47. In merito al criterio delle *condizioni economiche dell'agente*, si rinvia a quanto indicato in proposito al precedente paragrafo 38.
48. Pertanto, tale violazione comporta l'irrogazione di una sanzione di euro 100.000,00.

Violazione della disciplina volta a garantire un rapido ed adeguato ristoro del cliente in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità del servizio di distribuzione per cause imputabili all' esercente (articolo 55, comma 2, del Testo integrato della qualità dei servizi gas)

49. Sotto il profilo della gravità si osserva che la violazione in esame contrasta con disposizioni volte a garantire al cliente una tutela pronta ed efficace in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità del servizio da parte dell'esercente.
50. La violazione è stata accertata con limitato riferimento alle richieste di disattivazione della fornitura per le quali non è stato rispettato lo *standard* specifico per cause imputabili all'esercente; tuttavia, si è protratta per un anno (2005).
51. Con riferimento al profilo dell'*opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione*, la società ha dimostrato di avere provveduto a corrispondere le maggiorazioni dovute.
52. Quanto al criterio della *personalità dell'agente*, Iride non si è resa responsabile di analoghe violazioni di provvedimenti dell'Autorità.
53. In merito al criterio delle *condizioni economiche dell'agente*, si rinvia al precedente paragrafo 38.
54. Pertanto, tale violazione comporta l'irrogazione di una sanzione di euro 30.000,00.

DELIBERA

1. si accerta la violazione, da parte della società Iride Acqua Gas S.p.A., delle seguenti disposizioni: articolo 26, comma 1, lettera c), articolo 36, comma 2, lettere e) ed f), articolo 55, comma 2, del Testo integrato della qualità dei servizi gas;
2. sono irrogate alla società Iride Acqua Gas 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 330.000,00 (trecentotrentamila):
 - a. euro 200.000,00 (duecentomila), per aver violato l'articolo 26, comma 1, lettera c), del Testo integrato della qualità dei servizi gas;
 - b. euro 100.000,00 (centomila), per aver violato l'articolo 36, comma 2, lettere e) ed f) del Testo integrato della qualità dei servizi gas;
 - c. euro 30.000 (trentamila), per aver violato l'articolo 55, comma 2, del Testo integrato della qualità dei servizi gas;
3. si ordina alla società Iride Acqua Gas 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 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; 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 Iride Acqua Gas S.p.A. di comunicare l'avvenuto pagamento delle sanzioni amministrative pecuniarie 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 Iride Acqua Gas S.p.A., con sede legale in via SS. Giacomo e Filippo n. 7, 16122 Genova, e 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.

15 dicembre 2008

Il Presidente: Alessandro Ortis