

Deliberazione 1 dicembre 2010 - VIS 171/10

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 EAP S.r.l. (già Poggio Imperiale Metano S.r.l.)

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 Poggio Imperiale Metano S.r.l ora EAP S.r.l. (di seguito: la 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, il centralino di pronto

- intervento della società non ha risposto ad alcune chiamate effettuate dai militari della Guardia di Finanza in data 30 marzo 2009;
- b) violazione dell'obbligo di disporre, a partire dall'1 luglio 2009, per tutti gli impianti di distribuzione da essa gestiti, di uno o più centralini di pronto intervento in grado di assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute (articolo 25, comma 2, lett. a) della RQDG).
2. Con nota del 26 gennaio 2010 (prot. Autorità 3848) la società ha chiesto di essere sentita in audizione finale
 3. In data 2 marzo 2010, la società ha presentato memoria difensiva (prot. Autorità 9405).
 4. Con nota del 15 ottobre 2010 (prot. Autorità 34468), il responsabile del procedimento ha comunicato alla società le risultanze istruttorie ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del d.P.R. n. 244/01.
 5. In data 3 novembre 2010, la società ha depositato un'ulteriore memoria difensiva ed allegata documentazione (prot. Autorità 36272).
 6. In data 11 novembre 2010 si è svolta l'audizione finale dinanzi al collegio dell'Autorità.

Valutazione giuridica

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

7. 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".
8. Dagli elementi acquisiti a seguito delle verifiche ispettive e dell'istruttoria emerge che la società si è resa responsabile della violazione della citata disposizione in quanto il centralino non ha risposto a quattro chiamate effettuate al servizio di pronto intervento dalla Guardia di Finanza, in data 30 marzo 2009.
9. E' peraltro la stessa società, ad aver ammesso l'infrazione. In particolare, la società ha dichiarato nella check list durante la verifica ispettiva che "*si può presumere che la mancata risposta sia imputabile al malfunzionamento del sistema di smistamento telefonico al responsabile PF*" e nella citata memoria del 2 marzo 2010 che "*(...) il malfunzionamento del 30 marzo 2009 è stato un episodio isolato, dovuto a cause non prevedibili dall'operatore, che comunque si è adoperato per migliorare l'efficienza dei propri servizi*".
10. 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.

B. In merito alla violazione dell'art.25, comma 2, lettera a) della RQDG

11. L'art. 25, comma 2, lettera a) della RQDG 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.

12. La società si è resa responsabile della violazione di tale norma in quanto ha adempiuto all'obbligo ivi previsto solo dall'1 settembre 2009, come ammesso dallo stesso società nella citata check list e nella citata memoria del 2 marzo 2010.
13. Infine, la società non ha dimostrato di aver agito senza colpa.

Quantificazione della sanzione

14. 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.
15. 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, lett. c), della legge 14 novembre 1995, n. 481*".
16. Sotto il profilo della *gravità della violazione*, la condotta della società 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 e che l'infrazione relativa all'obbligo di disporre, dall'1 luglio 2009, di uno a più centralini di pronto intervento in grado di assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute (articolo 25, comma 2, lett. a) della RQDG), essendo cessata l'1 settembre 2009, si è protratta per un breve periodo di tempo (due mesi).
17. 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.
18. Quanto al criterio della *personalità dell'agente*, la società non si è resa responsabile di altre violazioni di provvedimenti dell'Autorità.
19. La società ha dichiarato nella memoria difensiva del 2 marzo 2010 di aver posto in essere, a seguito della fusione tra la Poggio Imperiale Metano e la società Apricena Metano, una riorganizzazione dei modelli di gestione, nonché un rafforzamento delle risorse della società, che avrebbe portato ad una maggiore efficienza e qualità dei servizi. Inoltre nella memoria difensiva del 3 novembre 2010 la società ha dichiarato che la società Gasman S.c.p.A. (di cui la società EAP s.r.l. è una società controllata) ha stipulato un contratto di "Affidamento servizi di reperibilità e pronto intervento" con la società Serman S.r.l. allegando la relativa documentazione. Tuttavia tali iniziative non risultano meritevoli di considerazione in quanto non risulta adeguatamente documentato l'eventuale miglioramento del servizio di pronto intervento.

20. Per quanto attiene alle *condizioni economiche dell'agente*, si rileva che la società ha un fatturato rilevante pari ad euro 177.095

DELIBERA

1. si accerta la violazione, da parte di EAP S.r.l. (già Poggio Imperiale Metano S.r.l.), dell'articolo 25, comma 1, lettere a) e comma 2, lettera a) della RQDG, nei termini di cui in motivazione;
2. è irrogata nei confronti di EAP S.r.l. (già Poggio Imperiale Metano S.r.l.), ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c) della legge n. 481/95, una sanzione amministrativa pecuniaria pari a euro ~~2~~5.000,00 (cinquemila);
3. si ordina a EAP S.r.l. (già Poggio Imperiale Metano S.r.l.) 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;
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 (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");
5. si ordina a EAP S.r.l. (già Poggio Imperiale Metano S.r.l.) 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 comunicato, mediante plico raccomandato con avviso di ricevimento, alla società EAP S.r.l. (già Poggio Imperiale Metano S.r.l.), via Miramare, n. 27, 71043 Manfredonia (FG) 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, 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