

**DELIBERAZIONE 12 DICEMBRE 2013**  
**569/2013/S/GAS**

**RIDETERMINAZIONE DELLA SANZIONE AMMINISTRATIVA PECUNIARIA NEI CONFRONTI**  
**DI A2A RETI GAS S.P.A. (GIÀ AEM DISTRIBUZIONE GAS E CALORE S.P.A.) A SEGUITO**  
**DELLA SENTENZA DEL CONSIGLIO DI STATO 20 MAGGIO 2011, N. 3007**

**L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS**

Nella riunione del 12 dicembre 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 (di seguito: legge n. 481/95);
- l'art. 11*bis* del decreto-legge 14 marzo 2005, n. 35, introdotto dalla legge 14 maggio 2005, n. 80;
- l'art. 45 del decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: Autorità) 2 ottobre 2008, ARG/com 144/08;
- la deliberazione dell'Autorità 29 settembre 2004, n. 168/04, come successivamente modificata e integrata, recante il "Testo integrato delle disposizioni in materia di qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita del gas" (di seguito: deliberazione 168/04);
- la deliberazione dell'Autorità 5 giugno 2008, VIS 46/08 (di seguito: deliberazione VIS 46/08);
- la sentenza del Consiglio di Stato, sez. VI, 20 maggio 2011, n. 3007;
- la deliberazione dell'Autorità 21 luglio 2011, VIS 74/11 (di seguito: deliberazione VIS 74/11).

**FATTO E VALUTAZIONE GIURIDICA**

1. L'art. 11, comma 2, della deliberazione 168/04 impone al distributore l'obbligo di arrivare sul luogo di intervento entro 60 minuti dalla chiamata di pronto intervento per almeno il 90% delle chiamate.
2. Con deliberazione VIS 46/08, l'Autorità ha irrogato a AEM Distribuzione Gas e Calore S.p.A. una sanzione amministrativa di euro 1.493.000,00 per violazione dell'art. 11, comma 2, della deliberazione 168/04, nella parte in cui impone al

- distributore l'obbligo di arrivare sul luogo di intervento entro 60 minuti dalla chiamata di pronto intervento per almeno il 90% delle chiamate.
3. Con sentenza 20 maggio 2011, n. 3007, il Consiglio di Stato, sez. VI, ha annullato la deliberazione VIS 46/08, limitatamente alla determinazione dell'importo della sanzione, statuendo che l'Autorità ridetermini detto importo in applicazione dei seguenti principi:
    - il giudizio sulla gravità della violazione deve tener conto, oltre che del parametro formale normativo (bene giuridico protetto), del comportamento serbato in concreto dall'agente (nella specie, evasione, sia pur in ritardo, di tutte le chiamate di soccorso ricevute e assenza di danno a cose o persone);
    - il fatto che la società abbia ammesso la violazione e provveduto al pagamento delle penalità di cui all'art. 23 della deliberazione 168/04 è *“sintomatico di un atteggiamento largamente collaborativo della società, di cui pure si sarebbe dovuto tenere conto per l'applicazione della sanzione (sia in sede di ricostruzione dei fatti rilevanti, che in sede di quantificazione dell'importo)”*;
    - l'evento che ha generato l'alto numero di chiamate di pronto intervento avrebbe dovuto essere considerato, sia pure senza assumere portata esimente, sotto il profilo della gravità della violazione *“nella misura in cui lo scostamento della condotta contestata dal suo modello normativo astratto è effettivamente dipeso da un concorso di fattori esterni”*.
  4. In ottemperanza alla suddetta sentenza l'Autorità con deliberazione VIS 74/11 ha avviato un procedimento per la rideterminazione della sanzione irrogata, con deliberazione VIS 46/08, nei confronti di A2A Reti Gas S.p.A. (già AEM Distribuzione Gas e Calore S.p.A.) per violazione dell'art. 11, comma 2, della deliberazione 168/04.
  5. Con nota 12 giugno 2013 (prot. Autorità n. 21542) il Responsabile del procedimento ha comunicato le risultanze istruttorie.
  6. Con memoria 12 agosto 2013 (prot. Autorità n. 27910) – integrata dalla nota 9 ottobre 2013 (prot. Autorità n. 32439) - A2A Reti Gas S.p.A. ha presentato le proprie argomentazioni difensive al fine di chiedere che la sanzione venga determinata nell'ammontare minimo.
  7. In particolare, A2A Reti Gas S.p.A. ritiene che l'Autorità dovrebbe valutare quale opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione i risultati raggiunti dal servizio di pronto intervento negli ultimi mesi del 2006 (cioè dopo l'incidente occorso il 18 settembre 2006 a Milano, nello stabile di via Lomellina, 7) grazie allo sforzo profuso dalla società per far fronte all'incremento esponenziale delle segnalazioni di pronto intervento originate dal clamore mediatico suscitato dall'incidente (aumento del numero di interventi pari al 162% rispetto al corrispondente periodo dell'anno precedente, con punte superiori al 200% nelle settimane successive all'evento). A2A Reti Gas S.p.A. afferma, infatti, di avere incrementato il numero degli addetti al centralino (aumentati di due unità) e le ore di lavoro (aumentate di 13.052 ore rispetto al corrispondente periodo intercorrente dal settembre al dicembre del 2005), assicurando così l'arrivo sul luogo di chiamata, entro sessanta minuti dalla segnalazione, per un numero di richieste, in valori assoluti, di gran lunga superiore rispetto a quello per cui tale risultato era stato conseguito nel 2005. La società chiede altresì che vengano considerate nella medesima sede (quale opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione) le particolari modalità adottate

- dalla società per l'organizzazione del servizio di pronto intervento (selezione di personale qualificato per la risposta alle chiamate; classificazione delle richieste di servizio in funzione dell'urgenza delle segnalazioni), che avrebbero consentito una gestione delle emergenze particolarmente efficace.
8. Con riferimento alla gravità della violazione A2A Reti Gas S.p.A. ritiene di avere potenziato tempestivamente (e non in ritardo) le risorse e il personale per rispondere all'incremento delle richieste.
  9. A tale ultimo riguardo la sentenza del Consiglio di Stato, sez. VI, 20 maggio 2011, n. 3007 – in ottemperanza alla quale è stato avviato il presente procedimento – afferma che il giudizio sulla gravità della violazione deve tener conto, oltre che del parametro formale normativo (bene giuridico protetto), del comportamento serbato in concreto dall'agente individuato espressamente nell' *“evasione, sia pur in ritardo, di tutte le chiamate di soccorso ricevute”* e assenza di danno a cose o persone.
  10. Lo sforzo profuso dalla società negli ultimi mesi del 2006 (cioè dopo l'incidente occorso a Milano, in via Lomellina) per far fronte all'incremento esponenziale delle segnalazioni di pronto intervento originate da un evento eccezionale è favorevolmente valutato in sede di quantificazione della sanzione sotto il profilo della personalità dell'agente.
  11. Non assumono invece uno specifico ed ulteriore rilievo ai fini della rideterminazione della sanzione le modalità adottate dalla società per classificare le segnalazioni ricevute e per selezionare il personale addetto. La classificazione delle richieste di servizio in funzione dell'urgenza delle segnalazioni non si discosta infatti da quanto previsto in via generale dalle disposizioni del Comitato Italiano Gas (di seguito Cig) – richiamate dall'art. 29 della deliberazione 168/04 - e relative a *“l'esecuzione delle attività di pronto intervento gas”* (pubblicate il 31 gennaio 2006). Tali disposizioni prevedono, con riferimento alla qualificazione delle richieste di servizio in funzione dell'urgenza delle segnalazioni, che ciascun distributore debba stabilire generali criteri di priorità delle anomalie segnalate (art. 4.3) e che l'operatore che riceve la segnalazione di pronto intervento debba raccogliere le informazioni necessarie per la relativa classificazione (art. 4.1). Con riferimento all'asserita selezione di personale qualificato, la società non produce elementi dai quali desumere che si discosti in senso ulteriormente migliorativo rispetto alle disposizioni Cig che stabiliscono i requisiti di qualificazione del personale addetto al servizio di pronto intervento (art. 3.3). Le circostanze addotte dalla società costituiscono quindi adempimento di obblighi imposti in via generale dalle disposizioni Cig e non possono pertanto essere valorizzate al fine di ridurre, oltre ai limiti imposti dalla ottemperanza alla sentenza del giudice, la sanzione irrogata.
  12. Risulta, invece, rilevante la circostanza – riportata nella nota 29 febbraio 2008 (prot. Autorità n. 5915 prodotta nel corso del procedimento culminato con l'adozione della deliberazione VIS 46/08) richiamata dalla memoria difensiva presentata il 12 agosto 2013 (prot. Autorità n. 27910) e nella nota 9 ottobre 2013 (prot. Autorità n. 32439) – che la società prenda in considerazione anche segnalazioni ulteriori rispetto a quelle che ordinariamente rientrano nel concetto di pronto intervento in senso stretto, quali, ad esempio, le segnalazioni di minacce a vario titolo di incidenti provocati volontariamente, le segnalazioni di tentati o intenzionali suicidi anche senza che vi sia alcun odore o dispersione di gas in atto e le segnalazioni di intossicazione da monossido di carbonio.

## QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

13. 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.
14. Con deliberazione ARG/com 144/08, l'Autorità ha adottato "Linee guida sull'applicazione dei criteri di quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall'Autorità ai sensi dell'art.2, comma 20, lett. c), della legge n. 481/95".
15. Sotto il profilo della *gravità della violazione*, la condotta di AEM Distribuzione Gas e Calore S.p.A. contrasta con disposizioni volte ad assicurare la sicurezza del servizio di distribuzione, e quindi la pubblica incolumità, anche attraverso l'imposizione di obblighi strumentali quali la tempestività e la diffusione delle risposte alle chiamate di pronto intervento di cui all'art. 11, comma 2, della deliberazione 168, del 2004. Nel valutare la gravità deve essere considerato che la condotta illecita si è protratta da settembre a dicembre 2006.
16. Peraltro, oltre alla circostanza che non si sono verificati danni a cose e/o persone, deve altresì essere tenuto in considerazione, sia pure senza assumere portata esimente, che la violazione è stata favorita da un incidente che ha indotto un sensibile aumento del numero delle chiamate di pronto intervento: il che dà conto, in ottemperanza alla decisione del Consiglio di Stato, che lo scostamento della condotta dal suo modello normativo astratto è effettivamente dipeso da un concorso di fattori esterni.
17. Sotto il criterio dell'*opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione*, va tenuto conto dello sforzo profuso dalla società per far fronte, seppure in ritardo, all'incremento esponenziale delle chiamate di pronto intervento pervenute subito dopo l'evento. Da questo punto di vista assumono un particolare rilievo i risultati raggiunti dal servizio di pronto intervento negli ultimi mesi del 2006 (cioè dopo l'incidente occorso in via Lomellina il 18 settembre 2006). Meritevole di pari apprezzamento, in tale sede, è altresì la circostanza che la società prenda in considerazione anche segnalazioni quali, ad esempio, le segnalazioni di minacce a vario titolo di incidenti provocati volontariamente, le segnalazioni di tentati o intenzionali suicidi anche senza che vi sia alcun odore o dispersione di gas in atto e le segnalazioni d'intossicazione da monossido di carbonio.
18. Quanto al criterio della *personalità dell'agente*, si rileva che la società non si è resa responsabile di analoghe violazioni di provvedimenti dell'Autorità. Occorre altresì considerare che la società ha tenuto un atteggiamento largamente collaborativo, avendo ammesso la violazione sin da data anteriore all'avvio del procedimento e provveduto al pagamento delle penalità di cui all'art. 23, della deliberazione 168/04.

19. In merito al criterio delle *condizioni economiche dell'agente*, la società esercisce i servizi di distribuzione di gas naturale con un fatturato rilevante di circa 112.031.676 euro

### **DELIBERA**

1. di rideterminare la sanzione amministrativa pecuniaria irrogata ad AEM Distribuzione Gas e Calore S.p.A. (ora A2A Reti Gas S.p.A.) con deliberazione VIS 46/08 nella misura di 734.000 euro (settecentotrentaquattromila);
2. di ordinare ad A2A Reti Gas S.p.A. (già AEM Distribuzione Gas e Calore S.p.A.) 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 "F23" (recante codice ente "QAE" e codice tributo "787T"), come previsto dal decreto legislativo 9 luglio 1997, n. 237;
3. 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 n. 689/81 (codice tributo "789T");
4. di ordinare ad A2A Reti Gas S.p.A. (già AEM Distribuzione Gas e Calore S.p.A.) di comunicare l'avvenuto pagamento della sanzione amministrativa di cui sopra all'Autorità, mediante l'invio di copia del documento attestante il versamento effettuato;
5. di notificare il presente provvedimento, mediante plico raccomandato con avviso di ricevimento, ad A2A Reti Gas S.p.A. (già AEM Distribuzione Gas e Calore S.p.A.), via Lamarmora 230, 25124 Brescia e di pubblicarlo 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.

12 dicembre 2013

IL PRESIDENTE  
*Guido Bortoni*