

## **Deliberazione 17 novembre 2008 - VIS 100/08**

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

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

Nella riunione del 17 novembre 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 e il gas (di seguito: l'Autorità) 2 marzo 2000, n. 47/00, come successivamente modificata e integrata;
- la deliberazione dell'Autorità 18 marzo 2004, n. 40/04, 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. 219/07.

### **Fatto**

1. Con deliberazione n. 219/07, l'Autorità ha avviato, nei confronti della società Salso Servizi S.p.A. (di seguito: Salso o società), un'istruttoria formale per l'irrogazione di sanzioni amministrative pecuniarie per le seguenti violazioni, sulla base delle informazioni e dei documenti acquisiti nel corso della verifica

ispettiva (disposta con deliberazione n. 97/06, e svolta da personale dell'Autorità e da militari della Guardia di Finanza) effettuata presso la stessa società:

- (a) violazione dell'obbligo, previsto dall'articolo 3 della deliberazione dell'Autorità n. 40/04, di effettuare gli accertamenti della sicurezza degli impianti di utenza a gas avvalendosi di personale tecnico dipendente dal distributore stesso, avente i titoli di studio di cui all'articolo 3, lettere a) o b) della legge 5 marzo 1990, n. 46, ovvero, in alternativa di personale tecnico da esso non dipendente ed iscritto nell'elenco di una Camera di commercio, industria, artigianato e agricoltura, sezione e), in conformità a quanto stabilito dal decreto del Ministro dell'industria, del commercio e dell'artigianato 6 aprile 2000; più in dettaglio, per il periodo 1 ottobre 2004 – 20 settembre 2006, la società ha incaricato degli accertamenti della sicurezza degli impianti di utenza a gas personale dipendente in possesso del diploma di geometra, e quindi privo dei requisiti tecnico-professionali richiesti dal citato articolo 3 della deliberazione n. 40/04;
- (b) 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 (comma 31.3 della deliberazione dell'Autorità n. 47/00, e, successivamente, comma 26.1, lettera c), del Testo integrato della qualità dei servizi gas); in particolare, durante il periodo 1 gennaio 2003 – 20 settembre 2006, in due casi Salso non ha provveduto a comunicare tempestivamente i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento ai venditori che svolgono l'attività di vendita sul suo territorio, ovvero non li ha comunicati in forma scritta, e in un caso ha comunicato recapiti telefonici errati;
- (c) violazione dell'obbligo di dotarsi di strumenti, anche informatici, tali da assicurare la registrazione in modo cronologicamente consequenziale ed inalterabile delle chiamate telefoniche per pronto intervento (comma 26.1, lettera f), del Testo integrato della qualità dei servizi gas); in particolare, la violazione – parziale - di tale obbligo è stata posta in essere durante il periodo 1 gennaio 2005 – 20 settembre 2006;
- (d) violazione dell'obbligo di registrare la data e l'ora di inizio della chiamata telefonica per pronto intervento (comma 27.3, lettera e), della deliberazione n. 47/00, e, successivamente, comma 30.8, lettera d), del Testo integrato della qualità dei servizi gas); più in dettaglio, la violazione di tale obbligo si riferisce all'utenza del Comune di Salsomaggiore Terme ed è stata posta in essere durante il periodo 2 maggio 2002 – 20 settembre 2006;
- (e) violazione dell'obbligo di inserire, nei preventivi per l'esecuzione di lavori da comunicare al cliente, dati e informazioni richiesti dal comma 36.2 del Testo integrato della qualità dei servizi gas; più in dettaglio, per l'esecuzione di lavori semplici, durante l'anno 2005 e in riferimento all'impianto di Salsomaggiore Terme, la società ha ommesso di inserire, nella maggior parte dei preventivi esaminati come campione nel corso delle attività ispettive, i seguenti dati e informazioni, di cui, rispettivamente, alle lettere d), e), f), i), j) del citato comma 36.2:
  - (i) la tipologia di utenza;
  - (ii) il tempo massimo di esecuzione dei lavori per i quali è stato richiesto il preventivo;

- (iii) 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 al comma 52.1, lettera c), del Testo integrato della qualità dei servizi gas;
  - (iv) l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il cliente deve presentare per l'attivazione della fornitura;
  - (v) la stima dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi che sono eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto;
- (f) violazione dell'obbligo di fornire all'Autorità dati veritieri, secondo quanto disposto dall'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95; in particolare, in riferimento ai dati richiesti dal comma 36.2, lettere b) e c), del Testo integrato della qualità dei servizi gas, la società ha esposto, nei preventivi di cui alla precedente lettera e), dati non corrispondenti a quelli reali, contenuti nel tabulato acquisito in sede di controlli in via sperimentale dei dati di qualità commerciale ai sensi del comma 76.1 del citato Testo integrato;
- (g) violazione dell'obbligo di predisporre preventivi per l'esecuzione di lavori semplici con validità non inferiore a tre mesi (comma 36.6 del Testo integrato della qualità dei servizi gas); più in particolare, tale violazione è stata posta in essere durante l'anno 2005 ed ha riguardato l'impianto di Salsomaggiore Terme;
- (h) violazione dell'obbligo di inserire, nel modulo da compilarsi a cura del distributore al completamento di un lavoro semplice, le informazioni prescritte dal comma 37.2 del Testo integrato della qualità dei servizi gas; più in dettaglio, la violazione di tale obbligo è stata riscontrata nella maggior parte dei moduli compilati durante l'anno 2005 ed ha riguardato l'impianto di Salsomaggiore Terme;
- (i) violazione della disciplina concernente gli appuntamenti personalizzati di cui all'articolo 47 del Testo integrato della qualità dei servizi gas; in particolare, durante l'anno 2005, Salso ha classificato tutti i casi di spostamento, su richiesta del cliente, della data proposta dalla società stessa per l'effettuazione di un sopralluogo o l'esecuzione di lavori, quali cause di mancato rispetto del livello specifico di riferimento imputabili al cliente o a terzi;
- (j) 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 (comma 55.2 del Testo integrato medesimo); più in dettaglio, con note di credito dell'1 aprile 2006, la società ha provveduto alla corresponsione di indennizzi automatici oltre i termini al riguardo fissati dal comma 55.1 del Testo integrato della qualità dei servizi gas, senza tuttavia

versare ai clienti interessati le maggiorazioni dovute ai sensi del comma 55.2.

2. In data 5 dicembre 2007 Salso ha depositato memoria difensiva (prot. Autorità n. 32261).
3. In data 1 aprile 2008 l'Autorità ha consentito alla società l'accesso agli atti del procedimento.
4. Con nota in data 20 giugno 2008 (prot. Autorità n. 18346) il responsabile del procedimento ha comunicato a Salso le risultanze istruttorie ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del d.P.R. n. 244/01, confermando la contestazione delle predette violazioni, raggruppate in otto tipi individuati in ragione dell'interesse tutelato dalle disposizioni richiamate.
5. In data 4 luglio 2008 la società ha depositato una seconda memoria difensiva (prot. Autorità n. 19622).
6. 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 il Collegio dell'Autorità ha consentito a Salso di depositare, oltre il termine previsto dall'articolo 16, comma 3, del citato d.P.R., una terza memoria difensiva, acquisita il successivo 28 luglio (prot. Autorità n. 22550).

## **Valutazione giuridica**

### *A. Argomentazioni di Salso*

#### *A.1. Argomentazioni di carattere generale*

7. Di quanto dedotto dalla società nella memoria difensiva del 5 dicembre 2007 si è tenuto conto nella comunicazione delle risultanze istruttorie, con argomentazioni del responsabile del procedimento che il Collegio integralmente condivide.
8. Con le successive memorie difensive del 4 e 28 luglio 2008, Salso ha chiesto l'archiviazione del procedimento o, in subordine, tenuto conto delle circostanze addotte, l'irrogazione della sanzione pecuniaria nella misura minima prevista.
9. In particolare, nella memoria difensiva del 4 luglio 2008 la società ha sostenuto che, qualora sia ritenuta responsabile delle violazioni contestate, queste dovrebbero essere considerate come *“un unico contesto di imprecisioni formali, non incidenti su aspetti della sicurezza connessi al servizio, rispetto alle quali la Società si è meritoriamente adoperata, ponendovi efficace rimedio”*.
10. Nella memoria difensiva del 28 luglio 2008 Salso ha altresì:
  - precisato che *“il pieno adeguamento alle segnalazioni pervenute da codesta rispettabile Autorità”* si inserisce in un'ottica di fattiva collaborazione, senza costituire riconoscimento alcuno degli addebiti mossi che sono integralmente respinti;
  - ribadito il carattere meramente formale delle contestazioni, nessuna delle quali avrebbe avuto conseguenze sul servizio svolto, con l'unica eccezione dei due casi di tardiva corresponsione delle maggiorazioni per i quali la società ha dimostrato di avere provveduto agli indennizzi maggiorati degli interessi.

11. Infine, nella memoria del 28 luglio 2008 Salso ha sostenuto l'irrelevanza - ai fini dell'irrogazione e della quantificazione della sanzione - della mancata adozione di misure volte ad eliminare e/o attenuare le conseguenze dei fatti contestati.

#### A.2. Argomentazioni relative alle singole violazioni

12. Delle argomentazioni svolte nella memoria di dicembre 2007, si è tenuto conto nelle risultanze istruttorie con argomentazioni del responsabile del procedimento che il Collegio integralmente condivide.
13. Con riferimento alla contestazione relativa all'obbligo di effettuare gli accertamenti della sicurezza degli impianti di utenza a gas avvalendosi di personale dipendente in possesso di determinati requisiti tecnico-professionali, Salso ha dedotto, anzitutto, che il periodo oggetto di contestazione sarebbe quello di cui alla *check list* della verifica ispettiva, 1 ottobre 2004 - 30 settembre 2005, e non quello, più lungo, indicato nella comunicazione delle risultanze istruttorie, 1 ottobre 2004 - 20 settembre 2006. In secondo luogo, la società ha ribadito di avere incaricato degli accertamenti in esame una persona pienamente qualificata, essendo il soggetto in questione in possesso non solo del titolo di geometra, ma anche di specifica abilitazione all'installazione, alla trasformazione, all'ampliamento e alla manutenzione degli impianti gas di cui alla lettera e) della legge n. 46/90. Inoltre, Salso ha richiamato le indicazioni fornite dalla Camera di Commercio di Brescia che riconoscerebbe il titolo di geometra tra quelli idonei ai fini dell'iscrizione all'albo verificatori della conformità degli impianti gas (vedi estratto sito *web* della Camera di Commercio di Brescia: documento 33). Salso ha altresì dichiarato di non avere mai ricevuto contestazioni e/o reclami al riguardo.
14. Per quanto riguarda l'obbligo di comunicare tempestivamente, in forma scritta, ai venditori operanti sul territorio del distributore, i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento, la società ha sostenuto che detto obbligo è stato rispettato in tutti e quattro i casi esaminati. In particolare, per il venditore GAS PLUS EMILIA s.r.l. l'intervenuta comunicazione risulterebbe dall'indicazione dei predetti recapiti nelle bollette emesse. A conferma di quanto sopra, Salso non avrebbe mai ricevuto contestazioni e/o reclami di sorta. Relativamente agli obblighi di registrare in modo cronologicamente consequenziale ed inalterabile le chiamate telefoniche per pronto intervento, nonché la data e l'ora di inizio delle suddette chiamate, Salso, premessa la funzione meramente residuale del servizio di pronto intervento affidato a SecurnordItalia Vigilanza, ha affermato che, benché non contrattualizzato, deve intendersi senz'altro ricompreso nelle obbligazioni di quest'ultima l'obbligo di registrare data e ora delle chiamate di pronto intervento ricevute e ciò sarebbe dimostrato dal documento 29 (allegato alla seconda memoria difensiva). Quest'ultimo documento proverebbe, altresì, che SecurnordItalia Vigilanza ha svolto il servizio di pronto intervento anche per il Comune di Fontanellato, e non solo per quello di Salsomaggiore Terme. Neppure per tale presunta violazione Salso avrebbe ricevuto contestazioni e/o reclami.
15. Quanto all'obbligo di inserire nei preventivi per l'esecuzione di lavori da comunicare al cliente, i dati e le informazioni richiesti dal comma 36.2, lettere d), e), f), i) e j), del Testo integrato della qualità dei servizi gas, ad avviso della società tale disposizione non prescriverebbe particolari modalità di formazione del preventivo che, pertanto, potrebbe consistere anche in un modulo ed allegata

scheda tecnica. Inoltre, Salso ha affermato che nessun utente avrebbe eccepito alcunché in ordine alla completezza dei dati indicati nei suddetti preventivi.

16. Per quanto concerne l'obbligo di fornire all'Autorità dati veritieri (articolo 2, comma 20, lettera c), legge n. 481/95), Salso ha ribadito che l'incongruenza fra la data indicata nei tabulati e quella risultante dai preventivi acquisiti nel corso della verifica ispettiva sarebbe dovuta all'impostazione del sistema informatico in uso all'epoca, che ad ogni ristampa aggiornava automaticamente la data del documento.
17. In merito all'obbligo di predisporre preventivi per l'esecuzione di lavori semplici con validità non inferiore a tre mesi, la società ha contestato la sussistenza della violazione poiché *di fatto* i preventivi (anche quelli riportanti l'indicazione di un periodo più breve) sarebbero stati mantenuti validi per il periodo stabilito dall'Autorità.
18. Con riguardo all'obbligo di inserire, nel modulo da compilarci a cura del distributore al completamento di un lavoro semplice, le informazioni prescritte dal comma 37.2 del Testo integrato della qualità dei servizi gas, Salso ha sostenuto di avere sempre indicato tutte le informazioni previste; pertanto, tale contestazione si ridurrebbe al fatto di non avere fornito le indicazioni su un unico foglio, bensì in più fogli.
19. In ottavo luogo, in ordine alla disciplina degli appuntamenti personalizzati, nella seconda memoria difensiva Salso ha sostenuto che la violazione non riguarderebbe profili di sicurezza del servizio e che la società si è dotata di un nuovo sistema informatizzato "*in grado di meglio razionalizzare le informazioni dovute al cliente*"; nella terza memoria difensiva, invece, Salso ha dedotto che non risulterebbero episodi di ritardo.
20. Infine, in merito alla disciplina degli indennizzi automatici, la società si è limitata a dedurre, dandone dimostrazione, l'intervenuta corresponsione degli importi in questione, maggiorati degli interessi, nonché l'esiguità dei suddetti importi.

## B. Valutazione delle argomentazioni di Salso Servizi S.p.A.

### B.1. Sul preteso carattere formale delle violazioni

21. Delle ragioni addotte da Salso nella memoria del dicembre 2007 si è tenuto conto comunicazione delle risultanze istruttorie con argomentazioni del responsabile del procedimento che il Collegio integralmente condivide. Non può essere condivisa la tesi di Salso secondo cui gli addebiti ascritti costituirebbero "*un unico contesto di imprecisioni formali*". Anzitutto nelle violazioni contestate *non* pare possibile ravvisare elementi tali da consentirne il trattamento unitario: le disposizioni che si assumono violate sono, infatti, molteplici, diverse tra loro e mirano a tutelare interessi differenti. In secondo luogo, si osserva che le condotte tenute dalla società *non* possono essere degradate a mere <<imprecisioni formali>> e quindi inidonee ad integrare un illecito ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), legge n. 481/95. Invero, la mancanza di pregiudizio non rileva ai fini della sussistenza o meno dell'illecito, ravvisabile in tutti i casi di *mera* inosservanza di provvedimenti dell'Autorità, né ai fini dell'esclusione della responsabilità in capo alla società. Ne consegue che quand'anche fosse dimostrata l'assenza di

conseguenze dannose delle violazioni ascritte, l'illecito in parola, essendo di mera condotta, sarebbe comunque integrato e, pertanto, dovrebbe essere irrogata la relativa sanzione. La mancanza di conseguenze sfavorevoli rileverebbe, al più, ai fini della quantificazione della sanzione, sotto il profilo della gravità della violazione.

22. Quanto sopra spiega come nemmeno l'asserita mancanza di contestazioni da parte degli utenti in ordine agli illeciti ascritti possa essere considerata circostanza idonea ad escludere il perfezionamento degli stessi e/o la responsabilità della società.
23. Da ultimo, si fa presente che la *mancata* adozione di misure volte ad eliminare o attenuare le conseguenze dei fatti contestati -come è nella specie per quasi tutte le violazioni ascritte a Salso- può assumere rilevanza ai soli fini dell'inesistenza di cause che giustifichino una riduzione dell'entità delle sanzioni irrogate.

#### *B.2. Sulle singole violazioni contestate*

24. Le violazioni contestate sono raggruppabili in sei tipi, individuati in ragione dell'interesse pubblico tutelato:
  - (i) violazione di norme dirette ad assicurare che gli accertamenti della sicurezza degli impianti di utenza gas siano effettuati da personale tecnico qualificato; in tale tipologia rientra la violazione di cui alla lettera (a) del paragrafo 1;
  - (ii) violazione di norme volte a garantire un sistema efficace ed efficiente di pronto intervento; in tale tipologia rientrano le violazioni di cui alle lettere (b), (c), (d) del paragrafo 1;
  - (iii) violazione della disciplina inerente l'esecuzione di lavori semplici da parte del distributore: in tale tipologia rientrano le violazioni di cui alle lettere (e), (g) e (h) del paragrafo 1;
  - (iv) violazione dell'obbligo di fornire all'Autorità dati veritieri; in tale tipologia rientra la violazione di cui alla lettera (f) del paragrafo 1;
  - (v) violazione della disciplina degli appuntamenti personalizzati; in tale tipologia rientra la violazione di cui alla lettera (i) del paragrafo 1.
  - (vi) 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 (j) del paragrafo 1.

##### *B.2.1. Sulla violazione di norme dirette ad assicurare che gli accertamenti della sicurezza degli impianti di utenza gas siano effettuati da personale tecnico qualificato (comma 3.1, lettera a), della deliberazione n. 40/04)*

25. Deve essere parzialmente accolta l'osservazione della società in ordine all'arco temporale oggetto di contestazione. Il periodo indicato nei provvedimenti di avvio del procedimento e di comunicazione delle risultanze istruttorie (1 ottobre 2004 – 20 settembre 2006) deve essere rettificato. I documenti prodotti da Salso con la seconda memoria difensiva dimostrano, infatti, che *dal 1 gennaio 2006* il soggetto incaricato delle funzioni di accertamento era in possesso di un titolo di studio (laurea in ingegneria) abilitante ai sensi del comma 3.1, lettera a), della deliberazione n. 40/04. Tuttavia, contrariamente a quanto sostenuto dalla società,

il periodo in contestazione non può essere quello indicato in sede ispettiva nella *check list* (1 ottobre 2004 – 30 settembre 2005), poiché dalla documentazione suindicata risulta che fino al 31 dicembre 2005 permaneva la violazione *de qua*. Pertanto, in considerazione di quanto sopra, risulta che l'infrazione in esame si è protratta dal 1 ottobre 2004 al 31 dicembre 2005.

26. Dalla documentazione acquisita in sede ispettiva è emerso che Salso aveva incaricato degli accertamenti della sicurezza degli impianti un proprio dipendente in possesso di un diploma di geometra, e quindi di un titolo di studio non compreso tra quelli individuati dal Ministero dello Sviluppo Economico al fine dell'abilitazione all'esercizio dell'attività in questione. Diversamente da quanto argomentato dalla società, la disciplina in tema di controlli di sicurezza non può essere interpretata nel senso che i titoli di studio di cui all'articolo 3, lettera b), della legge n. 46/90, siano equiparabili a quelli previsti dal comma 3.1, lettera b), della deliberazione n. 40/04. Pertanto, il possesso della specifica abilitazione all'installazione, trasformazione, ampliamento e manutenzione degli impianti gas, vantata dal soggetto incaricato da Salso, *non* può essere ritenuto idoneo a legittimare un geometra allo svolgimento degli accertamenti della sicurezza degli impianti di utenza gas, in assenza di indicazione in tal senso da parte del Ministero dello sviluppo economico o - in considerazione della peculiare competenza loro riservata nelle materie in questione - da parte delle Camere di Commercio o delle commissioni provinciali per l'artigianato. Spetta, infatti, esclusivamente a detti organi (cfr. il parere del Ministero dello sviluppo economico, prot. n. 855 del 4.02.2008, reso proprio in ordine a un diploma di geometra), individuare i titoli di studio abilitanti ai sensi dell'articolo 3, lettere a) o b), della legge n. 46/90, richiesti al personale dipendente del distributore che effettua gli accertamenti (dal comma 3.1, lettera a), della deliberazione n. 40/04).
27. L'estratto del sito *web* della Camera di Commercio di Brescia allegato alla memoria difensiva del 28 luglio 2008 - che, ad avviso della società, attesterebbe l'idoneità del titolo di geometra per lo svolgimento delle funzioni di accertamento degli impianti di utenza gas - *non* è idoneo ad escludere l'illecito *de quo*, né a dimostrare il legittimo affidamento della società. Si osserva, infatti, che:
- avendo, detta società, la propria sede legale in provincia di Parma (comune di Salsomaggiore Terme), la Camera di Commercio competente per territorio è quella di Parma e non quella di Brescia;
  - nel sito *web* della Camera di Commercio di Parma vi è una sezione interamente dedicata alle imprese esercenti l'attività di impiantistica, nella quale si illustrano, tra l'altro, i requisiti tecnico-professionali - del tutto analoghi a quelli di cui all'articolo 3, lettere a) e b), legge n. 46/90 - richiesti dall'articolo 4, comma 1, lettere a) e b), del decreto del Ministero dello sviluppo economico n. 37 del 22 gennaio 2008. In particolare, detta Camera di Commercio indica puntualmente i diplomi che considera abilitanti al riguardo e in *nessuno* degli elenchi ivi riportati figura il diploma di geometra. Ne discende che la Camera di Commercio di Parma, competente per territorio nella fattispecie, *non* ritiene abilitante detto titolo di studio. E poiché l'eventuale specializzazione posseduta da un soggetto, non avendo valenza autonoma, deve comunque accompagnarsi ad un titolo di studio abilitante, consegue, nel caso in esame, l'assenza dei necessari requisiti tecnico-professionali.

28. Peraltro, nella seconda memoria difensiva la società ha dichiarato che attualmente le attività di accertamento della sicurezza degli impianti di utenza gas sono svolte da un soggetto avente idoneo titolo di studio (laurea in ingegneria), con conseguente cessazione della condotta contestata. Ciò assume rilevanza ai fini della quantificazione della sanzione, sotto il profilo della durata della violazione e, dunque, della sua gravità.

*B.2.2. Sulla violazione di norme volte a garantire un sistema efficace ed efficiente di pronto intervento (comma 31.3 della deliberazione dell’Autorità 2 marzo 2000, n. 47/00 e, successivamente, comma 26.1, lettera c), del Testo integrato della qualità dei servizi gas; comma 26.1, lettera f), del Testo integrato della qualità dei servizi gas; comma 27.3, lettera e), della deliberazione n. 47/00, e, successivamente, comma 30.8, lettera d), del Testo integrato della qualità dei servizi gas)*

29. La violazione in esame si articola in tre distinti profili, ciascuno consistente nel mancato rispetto dei seguenti obblighi:
- (i) 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 (comma 31.3 della deliberazione dell’Autorità 2 marzo 2000, n. 47/00 e, successivamente, comma 26.1, lettera c), del Testo integrato della qualità dei servizi gas);
  - (ii) obbligo di dotarsi di strumenti, anche informatici, tali da assicurare la registrazione in modo cronologicamente consequenziale ed inalterabile delle chiamate telefoniche per pronto intervento (comma 26.1, lettera f), del Testo integrato della qualità dei servizi gas);
  - (iii) obbligo di registrare, per le chiamate di pronto intervento, la data e l’ora di inizio della chiamata telefonica per pronto intervento (comma 27.3, lettera e), della deliberazione n. 47/00 e, successivamente, comma 30.8, lettera d), del Testo integrato della qualità dei servizi gas).
30. La violazione dell’obbligo *sub* (i) è emersa dall’analisi dei documenti E ed F allegati alla *check list* della verifica ispettiva, recanti, rispettivamente, l’elenco delle società di vendita operanti su reti di distribuzione di Salso e le comunicazioni agli stessi dei recapiti di pronto intervento. Invero, con la prima memoria difensiva, Salso ha addotto argomentazioni e prodotto documenti idonei ad escludere o, quanto meno, ad attenuare la propria responsabilità in tre dei quattro casi esaminati. Per quanto riguarda GAS PLUS EMILIA, le bollette prodotte con la seconda memoria difensiva provano soltanto la conoscenza da parte del venditore dei recapiti di pronto intervento; *non* provano, invece, la comunicazione scritta dei predetti recapiti dal distributore al venditore, prevista dal comma 26.1, lettera c), del Testo integrato della qualità dei servizi gas.
31. Quanto alla violazione degli obblighi *sub* (ii) e (iii), essa risulta dalle dichiarazioni rese in sede ispettiva in risposta al quesito di cui al punto 2 della *check list*, nonché dall’esame del contratto stipulato da Salso con SecurnordItalia Vigilanza per la ricezione delle chiamate per pronto intervento. In particolare, dall’analisi del contenuto di tale contratto (allegato D alla *check list*) è emerso che Salso *non* ha contrattualizzato con la SecurnordItalia Vigilanza l’obbligo di registrazione della data ed ora di inizio della chiamata telefonica, elementi indispensabili per il calcolo dell’indicatore relativo al servizio di pronto intervento, di cui all’articolo

23 del Testo integrato della qualità dei servizi gas. Il fatto, poi, che il servizio di pronto intervento affidato alla SecurnordItalia Vigilanza rappresenti un sistema residuale, che interviene solo in caso di mancato funzionamento del servizio interno di Salso, non fa venire meno l'obbligo di quest'ultima di garantire, anche in tali ipotesi, la registrazione in modo cronologicamente consequenziale della chiamata di pronto intervento. La documentazione difensiva prodotta in merito da Salso, anziché dimostrare l'osservanza dell'obbligo in esame, prova in maniera inequivocabile il suo mancato rispetto. I due registri allegati alla prima memoria (documenti 9 e 10), infatti, contengono numerosi elementi - indicazione di *differenti* orari di ricevimento della medesima chiamata, di *diversi* orari di arrivo sul luogo di intervento per la medesima chiamata, di *identico* orario di ricevimento (ora e minuto) di *più* chiamate da parte della medesima persona, *coincidenza* del tempo (ora e minuto) di ricevimento della chiamata di pronto intervento con quello di arrivo sul posto, doppia registrazione della medesima chiamata - che dimostrano la *non* corretta registrazione delle chiamate di pronto intervento.

32. Il documento prodotto al riguardo con la seconda memoria (documento 29), che peraltro si riferisce a chiamate di pronto intervento effettuate in un periodo (anno 2003) diverso da quello oggetto di contestazione (2005-2006), conferma anch'esso l'illiceità della condotta tenuta da Salso: nella prima pagina del documento in esame, infatti, la *prima* chiamata registrata risulta avvenuta in data 2 gennaio 2003, la *terza* chiamata registrata risulta, invece, ricevuta in data antecedente alla prima, cioè 1 gennaio 2003; ancora alla pagina 8 del citato documento sono registrate due chiamate ricevute in data 14 marzo 2003, mentre alla successiva pagina 9 è registrata una chiamata ricevuta in data antecedente, cioè 12 marzo 2003. Risulta, pertanto, provata l'inosservanza da parte della società dell'obbligo di dotarsi di strumenti tali da assicurare la registrazione in modo cronologicamente consequenziale ed inalterabile delle chiamate telefoniche per pronto intervento. Si osserva, altresì, che tale condotta illecita impedisce la corretta verifica del rispetto del livello generale di sicurezza del servizio di distribuzione (dai documenti prodotti emerge, tra l'altro, un numero assai rilevante di interventi fuori termine, ovvero oltre i 60 minuti dalla chiamata telefonica, ben maggiore di quello comunicato all'Autorità mediante sistema telematico per l'anno 2005) e, in caso di sua inosservanza, del correlato obbligo del pagamento di una penalità, previsti dall'articolo 23 del Testo integrato della qualità dei servizi gas. Per quanto riguarda, infine, l'estensione territoriale del servizio di pronto intervento svolto da parte di SecurnordItalia Vigilanza, con la seconda memoria difensiva Salso ha prodotto documenti idonei a dimostrare che - sebbene non previsto nel contratto in questione - detto servizio era svolto anche per le utenze del Comune di Fontanellato e non solo per quelle di Salsomaggiore Terme.

*B.2.3. Sulla violazione della disciplina inerente l'esecuzione di lavori semplici da parte del distributore (comma 36.2, lettere d), e), f), i), j), comma 36.6 e comma 37.2 del Testo integrato della qualità dei servizi gas)*

33. La violazione in esame concerne il mancato rispetto di disposizioni relative all'esecuzione, da parte del distributore, di lavori semplici richiesti dal cliente

finale. In particolare, detta violazione si articola in tre distinti profili, ciascuno consistente nell'inosservanza dei seguenti obblighi:

- (i) obbligo del distributore di indicare nel preventivo per l'esecuzione dei lavori, da comunicare al cliente, gli elementi di cui al comma 36.2 del Testo integrato della qualità dei servizi gas;
- (ii) obbligo di mantenere valido il preventivo per l'esecuzione di lavori semplici per un periodo non inferiore a tre mesi, secondo quanto stabilito dal comma 36.6 del Testo integrato della qualità dei servizi gas;
- (iii) obbligo del distributore, una volta completato il lavoro richiesto, di compilare un modulo contenente le informazioni di cui al comma 37.2 del Testo integrato della qualità dei servizi gas.

34. Quanto al primo profilo, la violazione è emersa dall'analisi dei preventivi acquisiti durante le attività ispettive, la maggior parte dei quali sono risultati privi di alcuni dei dati e delle informazioni richiesti dal comma 36.2 del Testo integrato della qualità dei servizi gas. Le argomentazioni svolte al riguardo e la documentazione prodotta da Salso *non* sono idonee ad escludere la responsabilità della società. Il citato comma 36.2, infatti, individua espressamente nel preventivo da comunicare al cliente il documento nel quale inserire i dati prescritti dalla disposizione medesima; pertanto, l'aver inserito tali dati in un documento di tipo diverso dal preventivo, quale, nel caso di specie, una "scheda tecnica", costituisce comportamento sufficiente ad integrare la violazione della disposizione in esame. Inoltre, l'affermazione di Salso in base alla quale la scheda tecnica, controfirmata dal cliente, sarebbe allegata al "primo modulo" e costituirebbe parte integrante del preventivo, *non* è dimostrata: nessuno dei documenti prodotti dalla società al riguardo, reca la dicitura "allegato" e/o contiene l'indicazione che la scheda tecnica costituisce "parte integrante" del preventivo. Ad ulteriore conferma dell'infondatezza di quanto sostenuto da Salso si osserva che i diversi fogli che ad avviso della società costituirebbero il preventivo, riportano *date differenti* (vedi documento 12): ciò impedisce, da un lato, di considerarli come un documento unitario (il preventivo) trattandosi di documenti che si formano in momenti diversi e, dall'altro, di rendere edotto il cliente in un unico momento temporale - quello della valutazione del preventivo - di tutte le informazioni allo scopo necessarie, in palese contrasto con la finalità perseguita dalla disposizione in questione. La circostanza, poi, addotta da Salso, che i dati in questione siano stati *comunque* forniti ai clienti, non è certo valutabile ai fini dell'esclusione della responsabilità, ma può assumere rilievo ai soli fini della quantificazione della sanzione, sotto il profilo della gravità della violazione. La società ha prodotto copia dei nuovi preventivi informatizzati contenenti i dati richiesti dal citato comma 36.2; al riguardo si rileva che in ordine al tempo massimo di attivazione della fornitura, sarebbe opportuno precisare che i termini ivi indicati sono sospesi in caso di documentazione incompleta.
35. In ordine al secondo profilo, anche detta violazione emerge dall'analisi dei preventivi acquisiti in sede ispettiva, alcuni dei quali riportavano l'indicazione di una validità pari a sessanta giorni, laddove, invece, il comma 36.6 del Testo integrato della qualità dei servizi gas, stabilisce una validità non inferiore a tre mesi. Contrariamente a quanto sostenuto dalla società, la mera indicazione nel preventivo di un periodo di validità *inferiore* a quello prescritto deve essere ritenuta idonea ad integrare la violazione contestata, anche se, di fatto, il

distributore mantiene valido il preventivo per un tempo più lungo. Ciò, infatti, è tale da indurre il cliente finale in errore in ordine all'arco di tempo entro il quale può manifestare l'accettazione dell'offerta irrevocabile costituita dal preventivo. In altri termini, il cliente finale, ritenendo di disporre del periodo di tempo indicato sul preventivo, si adopererà per effettuare le proprie scelte in un tempo inferiore rispetto a quello stabilito dall'Autorità, con pregiudizio, quindi, per il cliente medesimo. La violazione in esame è stata espressamente ammessa da Salso, la quale ha peraltro dichiarato di aver provveduto ad adeguare il periodo di validità dei preventivi, estendendolo a 90 giorni, con conseguente cessazione della condotta illecita. Al riguardo si osserva che il riferimento a 90 giorni non è propriamente corretto; la disposizione in oggetto prevede, infatti, una validità "non inferiore a tre mesi" e poiché, come noto, i mesi non hanno tutti il medesimo numero di giorni, di fatto la validità del preventivo potrà essere maggiore, uguale o minore di 90 giorni. Pertanto, la dicitura corretta da riportare sui preventivi, per indicare la loro validità, è "non inferiore a tre mesi". La società ha, inoltre, segnalato di avere, nei fatti, ritenuto validi i preventivi oltre i sessanta giorni originariamente indicati. In merito, si rileva che la documentazione prodotta non consente di escludere che ciò sia avvenuto in modo *discrezionale* da parte del distributore solo per *alcuni* dei preventivi contenenti l'indicazione di un periodo di validità inferiore a quello stabilito. Entrambe le circostanze possono, peraltro, assumere rilievo ai fini della quantificazione della sanzione, sotto il profilo della gravità della violazione.

36. Per quanto riguarda il terzo profilo, la violazione in questione è stata evidenziata dall'analisi delle pratiche riguardanti l'esecuzione di lavori semplici acquisite in sede ispettiva. In relazione a tali documenti, i rappresentanti della società hanno dichiarato che "*il preventivo lavori contiene la "Scheda tecnica gas", nella quale, in apposito riquadro sono indicati i dati relativi all'avvenuta esecuzione dei lavori, quale "Modulo" di cui al comma 37.2 del Testo integrato approvato con deliberazione n. 168/04; per quanto concerne la data di ricevimento di accettazione del preventivo, questa è già contenuta nella documentazione prodotta e relativa ai preventivi e coincide con la data di pagamento; ancora, nella documentazione prodotta è prevista una sezione dedicata alla indicazione della data di completamento del lavoro*" (foglio n. 3 del verbale di operazioni compiute, redatto in data 19 settembre 2006 dai Militari della Guardia di Finanza). Peraltro, dall'esame dei suddetti documenti è stata riscontrata la mancanza degli altri dati minimi obbligatori che, secondo quanto prescritto dal comma 37.2, devono essere registrati dal distributore al momento del completamento del lavoro. Nelle memorie difensive Salso non ha fornito elementi idonei ad escludere la propria responsabilità. La dichiarazione sopra riportata, messa a verbale e quindi sottoscritta dai rappresentanti della società, infatti, smentisce chiaramente quanto affermato da Salso in sede difensiva, e cioè che l'elenco dei dati in questione non sarebbe stato fornito nel corso dell'ispezione perché non richiesto. La dichiarazione stessa, inoltre, destituisce di fondamento l'ulteriore argomentazione svolta da Salso, secondo cui i dati stessi risulterebbero dalle schede tecniche acquisite durante l'ispezione. È proprio dall'analisi delle schede tecniche, infatti, che è risultata la mancanza dei dati minimi obbligatori prescritti dal comma 37.2 del Testo integrato.

*B.2.4. Sulla violazione dell'obbligo di fornire all'Autorità dati veritieri (articolo 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95)*

37. La violazione in esame è stata evidenziata dall'analisi dei preventivi acquisiti in sede ispettiva. In particolare, è risultato che, per alcuni preventivi, la data riportata sul documento esibito dalla società come preventivo fornito al cliente non coincideva con la data registrata dalla società stessa ai sensi del comma 62.6 della deliberazione 168/04.
38. In relazione ai suddetti preventivi, i rappresentanti della società hanno dichiarato che “per quanto concerne la non rispondenza delle date presenti sul preventivo ed in particolare della data di ricevimento della richiesta da parte del distributore (corrispondente alla data di prenotazione riportata sul preventivo) e la data di comunicazione del preventivo al cliente (corrispondente alla data preventivo riportata nello stesso), ciò è dovuto al fatto che il sistema informatico aggiorna la data in funzione delle stampe effettuate” (foglio n. 3 del verbale di operazioni compiute, redatto in data 19 settembre 2006 dai Militari della Guardia di Finanza).
39. Nelle memorie difensive Salso non ha fornito elementi idonei ad escludere la fondatezza dell'addebito contestato. Al pari della dichiarazione sopra riportata, anche le argomentazioni svolte da Salso in dette memorie costituiscono, infatti, sostanziale ammissione dell'aver esposto, nei preventivi per l'esecuzione di lavori semplici acquisiti in sede ispettiva, dati non corrispondenti al vero. Peraltro, la circostanza che, in alcuni casi, le incongruenze riscontrate possano essere dovute ad errori materiali e, nei restanti casi, siano dovute all'impostazione del sistema informatico in uso, non può assumere alcun rilievo, essendo onere della società evitare gli errori materiali e dotarsi di un adeguato sistema informatico.

*B.2.5. Sulla violazione della disciplina degli appuntamenti personalizzati (articolo 47 del Testo integrato della qualità dei servizi gas)*

40. La violazione in esame è emersa dall'analisi delle pratiche acquisite in sede ispettiva. Più in dettaglio, tale documentazione ha consentito di rilevare che quando un cliente chiede lo spostamento della data proposta dal distributore per il sopralluogo, la società, da un lato, non classifica il nuovo appuntamento come personalizzato, con gli obblighi che ne conseguirebbero in applicazione dell'articolo 47 del Testo integrato della qualità dei servizi gas, e, dall'altro, registra l'eventuale superamento del tempo massimo come imputabile a terzi, ossia al cliente stesso. Tale illegittima condotta risulta anche da quanto affermato dai rappresentanti della società in sede ispettiva, che hanno dichiarato quanto segue: “relativamente ai preventivi che riportano nella colonna “Mancato rispetto livello specifico di riferimento, quando è riportato il numero 2 (ossia per cause clienti o terzi), in realtà è stato fissato un appuntamento concordato con il cliente” (foglio n. 3 del verbale di operazioni compiute, redatto in data 19 settembre 2006 dai Militari della Guardia di Finanza). La società, in conseguenza di quanto sopra esposto, non informa il cliente circa la previsione di un indennizzo automatico per mancata puntualità in sostituzione di quello dovuto per mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta, né tanto meno provvede alla sua corresponsione.

41. Si evidenzia, altresì, che il comportamento illecito della società ha trovato riscontro nei dati comunicati all’Autorità tramite sistema telematico per l’anno 2005, in quanto, in riferimento alla prestazione “*fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati*”, è stato inserito un numero totale di prestazioni eseguite pari a zero per ogni tipologia di cliente finale; ciò è dovuto al fatto che la società - come sopra esposto - *non* classifica correttamente gli appuntamenti personalizzati che, pertanto, risultano formalmente assenti. Del pari infondata è l’affermazione della società secondo la quale non risulterebbero episodi di ritardo rispetto agli appuntamenti personalizzati: infatti, omettendo di classificare come appuntamenti personalizzati le ipotesi in cui il cliente chiede il differimento della data proposta per il sopralluogo o l’esecuzione della prestazione, Salso non ne registra nemmeno l’eventuale ritardo (come sopra esposto, dette ipotesi sono classificate da Salso come ordinari appuntamenti e gli eventuali ritardi nell’esecuzione della prestazione sempre addebitati al cliente). Dalle memorie e dai documenti prodotti dalla società *non* risulta che Salso abbia provveduto ad adottare un’esatta classificazione degli appuntamenti personalizzati ed una corretta registrazione dell’eventuale superamento del tempo massimo. Con riguardo, invece, alle omesse informazioni al cliente in ordine all’indennizzo dovuto, nella seconda memoria difensiva la società ha dichiarato - dandone dimostrazione - di essersi dotata di un nuovo sistema informatizzato che “*è in grado di meglio razionalizzare le informazioni dovute al cliente*”, con conseguente cessazione parziale della condotta illecita.

*B.2.6. 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 (comma 55.2 del Testo integrato della qualità dei servizi gas)*

42. La violazione in questione è emersa dall’esame delle uniche due pratiche relative alla prestazione di esecuzione di lavori semplici con pagamento di un indennizzo. Per entrambe, le attività ispettive hanno permesso di rilevare una violazione delle disposizioni di cui al comma 52.2 del Testo integrato della qualità dei servizi gas, poiché Salso, per prestazioni che risultano richieste nell’anno 2004, ha corrisposto, con note di credito dell’1 aprile 2006, importi pari a euro 30,00, non comprensivi, quindi, delle maggiorazioni dovute per il ritardo. Peraltro, la società ha dichiarato, e dimostrato, di avere successivamente provveduto al versamento delle maggiorazioni stesse, oltre che degli interessi maturati. Quest’ultima circostanza, ancorché non idonea ad escludere la responsabilità di Salso per l’addebito contestato, assume rilievo ai fini della quantificazione della sanzione, sotto il profilo dell’opera svolta dall’agente per l’eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione. Non può, infine, essere accolta la tesi avanzata dalla società in ordine alla presunta irragionevolezza e sproporzione della sanzione minima che dovesse essere irrogata (pari a euro 25.822,84), a fronte dell’asserita esiguità delle somme oggetto di rimborso (pari a euro 240,00). Al riguardo si osserva che tale somma costituisce il minimo edittale fissato dalla legge, pertanto l’Autorità, una volta accertata la violazione, non può irrogare una sanzione inferiore a detto importo.

## Quantificazione della sanzione

43. 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.
44. L'articolo 11 della legge 24 novembre 1981, n. 689 prevede che la quantificazione di ogni sanzione sia compiuta in applicazione dei seguenti criteri:
  - gravità della violazione;
  - opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione;
  - personalità dell'agente;
  - condizioni economiche dell'agente.
45. Ai fini della quantificazione della relativa sanzione, ognuno dei sei tipi di violazione prospettati al paragrafo 24 verrà autonomamente valutato alla luce dei sopra citati criteri.

*Violazione di norme dirette ad assicurare che gli accertamenti della sicurezza degli impianti di utenza gas siano effettuati da personale tecnico qualificato (comma 3.1, lettera a), della deliberazione n. 40/04)*

46. Per quanto concerne la *gravità*, la violazione in esame contrasta con norme che mirano a garantire l'esecuzione degli accertamenti degli impianti di utenza gas esclusivamente da parte di personale dotato della specifica competenza tecnica, richiesta anche a livello legislativo. La violazione, inoltre, si è protratta per più di un anno (1 ottobre 2004 – 31 dicembre 2005). La società ha peraltro dichiarato e dimostrato che la funzione di controllo della sicurezza degli impianti di utenza a gas è attualmente svolta da un'unità di personale dipendente in possesso della qualifica di ingegnere.
47. 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.
48. Quanto al *criterio della personalità dell'agente*, Salso non si è resa responsabile di analoghe violazioni di provvedimenti dell'Autorità prima dell'avvio del presente procedimento.
49. In merito al *criterio delle condizioni economiche dell'agente*, si rileva che Salso Servizi S.p.A. ha un fatturato rilevante pari ad euro 2.004.246,00 (duemilioniquattromiladuecentoquarantasei/00).
50. Pertanto, tale violazione comporta l'irrogazione di una sanzione di euro 40.000,00.

*Violazione di norme volte a garantire un sistema efficace ed efficiente di pronto intervento (comma 31.3 della deliberazione dell'Autorità 2 marzo 2000, n. 47/00, e, successivamente, comma 26.1, lettera c), del Testo integrato della qualità dei servizi gas; comma 26.1, lettera f), del Testo integrato della qualità dei servizi gas; comma 27.3, lettera e), della deliberazione n. 47/00, e, successivamente, comma 30.8, lettera d), del Testo integrato della qualità dei servizi gas)*

51. 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.
- Sotto il profilo della *gravità*, 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. La condotta in questione è stata compiuta disattendendo una pluralità di norme e si è protratta per un periodo di oltre tre anni, per quanto riguarda l'obbligo di cui al comma 31.3 della deliberazione n. 47/00, replicato dal comma 26.1, lettera c), del Testo integrato della qualità dei servizi gas, di oltre un anno, per quel che concerne l'obbligo di cui al comma 26.1, lettera f), del Testo integrato medesimo, e di oltre quattro anni, per quanto riguarda l'obbligo di registrazione di cui al comma 27.3, lettera e), della deliberazione n. 47/00, riprodotto dal comma 30.8, lettera d), del Testo integrato.
- Con riferimento al primo degli obblighi sopra richiamati, va osservato che la gravità della violazione risulta attenuata dal fatto che l'informazione ai clienti finali è stata assicurata con una modalità diversa da quella prescritta.
- Con riferimento, invece, all'ultimo degli obblighi sopra menzionati, la violazione risulta aggravata, in quanto la sua inosservanza, oltre a ledere l'interesse direttamente tutelato dalle norme violate, produce un duplice, ulteriore, effetto negativo: da un lato, infatti, tale inosservanza non consente la verifica del rispetto dell'obbligo di servizio di cui al comma 11.2 del Testo integrato della qualità dei servizi gas, che impone al distributore di arrivare sul luogo di intervento entro 60 minuti dalla chiamata di pronto intervento per almeno il 90% delle chiamate; dall'altro, essa impedisce la verifica del rispetto del livello generale di cui all'articolo 23 del medesimo Testo integrato, che impone al distributore il rispetto di un livello generale pari al 95% delle chiamate con arrivo sul luogo di pronto intervento entro 60 minuti e dispone il pagamento di una penale pari a 500 euro per ogni intervento mancante al raggiungimento del livello generale stesso.
52. Con riferimento al profilo dell'*opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione*, Salso, per quanto riguarda specificamente il caso contestato per errata comunicazione dei recapiti telefonici (Enel Gas), ha evidenziato di aver provveduto alla tempestiva rettifica dell'indicazione inizialmente fornita, comunicando al venditore il recapito corretto di pronto intervento.
53. Quanto al criterio della *personalità dell'agente*, Salso non si è resa responsabile di analoghe violazioni di provvedimenti dell'Autorità prima dell'avvio del presente procedimento
54. In merito al criterio delle *condizioni economiche dell'agente*, si rinvia a quanto indicato in proposito al precedente paragrafo 45.
55. Pertanto, tale violazione comporta l'irrogazione di una sanzione di euro 60.000,00.

*Violazione della disciplina inerente l'esecuzione di lavori semplici da parte del distributore (comma 36.2, lettere d), e), f), i), j), comma 36.6 e comma 37.2 del Testo integrato della qualità dei servizi gas)*

56. Tale violazione, che come detto al precedente paragrafo 32 si articola in tre profili, contrasta con disposizioni volte a tutelare il cliente finale nei confronti dell' esercente, in ordine all' esecuzione di lavori necessari all' instaurazione di un nuovo rapporto commerciale (allacciamento), oppure funzionali all' erogazione del servizio relativo ad un rapporto già in essere, nonché con norme dirette a garantire la registrazione, anche ai fini dei controlli sulla qualità commerciale, di alcuni dati rilevanti concernenti il lavoro eseguito. Più in dettaglio, con riguardo al primo profilo, le norme violate - indicazione nel preventivo di una serie di elementi - 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. Sotto il profilo della *gravità*, la violazione è idonea a pregiudicare un interesse di minor rilievo rispetto a quello tutelato dalle disposizioni richiamate al precedente paragrafo. Tuttavia, essa assume connotati di gravità perché le esigenze conoscitive del cliente finale sono state lese mediante l' inosservanza di una pluralità di obblighi informativi. Infatti, la società ha ommesso di inserire nei preventivi per l' esecuzione di lavori semplici una parte significativa dei dati e delle informazioni prescritti dal comma 36.2 del Testo integrato della qualità dei servizi gas. Peraltro, il fatto che le finalità conoscitive siano state ugualmente (ancorché non integralmente) soddisfatte mediante l' inserimento dei dati richiesti in un documento di tipo diverso dal preventivo, può far ritenere in parte attenuata la gravità sopra evidenziata. La violazione in esame è stata accertata con riferimento all' impianto di Salsomaggiore Terme e per l' anno 2005. In ordine al secondo profilo, inerente l' illecita indicazione nel preventivo di un periodo di validità del medesimo inferiore a tre mesi, è stata lesa l' esigenza di consentire al cliente una congrua ed appropriata valutazione della prestazione offerta dall' esercente. La violazione è stata accertata con riferimento all' impianto di Salsomaggiore Terme e si è protratta per un periodo di tempo pari ad un anno (2005). Peraltro, la società ha dimostrato di aver provveduto a modificare la durata indicata nei preventivi in questione, estendendola a 90 giorni (al riguardo si richiama quanto già esposto nel precedente paragrafo 34 in ordine alla necessità di indicare una validità dei preventivi di (almeno) tre mesi, anziché di 90 giorni). Infine, per quanto riguarda il terzo profilo, sono state violate norme dirette a garantire la registrazione, anche ai fini dei controlli sulla qualità commerciale, di alcuni dati rilevanti concernenti il lavoro eseguito. Anche in tale caso, la violazione è stata accertata con riferimento all' impianto di Salsomaggiore Terme e si è protratta per l' anno 2005.
57. Con riferimento al profilo dell' *opera svolta dall' agente per l' eliminazione o l' attenuazione delle conseguenze della violazione*, la società ha dichiarato di avere, nei fatti, mantenuto validi i preventivi per il periodo stabilito dalla disposizione in esame.
58. Quanto al criterio della *personalità dell' agente*, Salso non si è resa responsabile di analoghe violazioni di provvedimenti dell' Autorità.
59. In merito al criterio delle *condizioni economiche dell' agente*, si rinvia a quanto indicato in proposito al precedente paragrafo 45.
60. Pertanto, tale violazione comporta l' irrogazione di una sanzione di euro 30.000,00.

*Violazione dell'obbligo di fornire all'Autorità dati veritieri (articolo 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95)*

61. Sotto il profilo della *gravità*, va rilevato che la violazione in esame contrasta con norme volte a garantire l'attendibilità e la veridicità dei dati forniti dagli esercenti all'Autorità per l'esercizio delle sue funzioni regolatorie. La violazione, inoltre, è stata accertata con riferimento all'impianto di Salsomaggiore Terme e per l'anno 2005. Peraltro, la gravità risulta attenuata per le seguenti circostanze:
  - la differenza tra i dati esibiti all'Autorità in sede ispettiva e quelli registrati dalla società era dovuta, in alcuni casi, ad errori materiali;
  - il sistema informatico in uso che, a detta dell'esercente, ha causato la violazione, è stato modificato;
  - la condotta illecita non ha, in concreto, pregiudicato l'esercizio delle funzioni regolatorie dell'Autorità.
62. Con riferimento al profilo dell'*opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione*, dalla documentazione prodotta non risultano elementi in tal senso.
63. Quanto al criterio della *personalità dell'agente*, Salso non si è resa responsabile di analoghe violazioni di provvedimenti dell'Autorità.
64. In merito al criterio delle *condizioni economiche dell'agente*, si rinvia al precedente paragrafo 45.
65. Pertanto, tale violazione comporta l'irrogazione di una sanzione di euro 25.822,84, pari al minimo edittale.

*Violazione della disciplina degli appuntamenti personalizzati (articolo 47 del Testo integrato della qualità dei servizi gas)*

66. La violazione in esame contrasta con disposizioni volte a tutelare il cliente finale nei confronti dell'esercente il servizio di distribuzione in ordine all'erogazione di prestazioni su appuntamento personalizzato. Sotto il profilo della *gravità*, la violazione si è concretizzata nella mancata applicazione dell'intera disciplina concernente gli appuntamenti personalizzati e si è protratta per un anno (2005). Per quanto riguarda l'omessa informazione al cliente in ordine all'indennizzo dovuto, la società ha dichiarato - dandone dimostrazione - di essersi dotata di un nuovo sistema informatizzato che "*è in grado di meglio razionalizzare le informazioni dovute al cliente*". Circa la corretta applicazione degli altri aspetti della disciplina sopra citata *non* sono stati forniti elementi idonei.
67. Con riferimento al profilo dell'*opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione*, la società non ha fornito elementi in tal senso.
68. Quanto al criterio della *personalità dell'agente*, Salso non si è resa responsabile di analoghe violazioni di provvedimenti dell'Autorità.
69. In merito al criterio delle *condizioni economiche dell'agente*, si rinvia a quanto indicato al precedente paragrafo 45.

70. Pertanto, tale violazione comporta l'irrogazione di una sanzione di euro 40.000,00.

*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 (comma 55.2 del Testo integrato della qualità dei servizi gas)*

71. 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. Sotto il profilo della *gravità*, la violazione è stata accertata con riferimento a due sole pratiche relative alla prestazione di esecuzione di lavori semplici con pagamento di un indennizzo, le quali costituiscono, tuttavia, la totalità dei casi per le prestazioni sottoposte a controllo in relazione all'anno 2005.
72. Con riferimento al profilo dell'*opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione*, la società ha dichiarato di aver provveduto al versamento della maggiorazione in questione, oltre agli interessi maturati, allegando documentazione idonea a comprovare tale adempimento.
73. Quanto al criterio della *personalità dell'agente*, Salso non si è resa responsabile di analoghe violazioni di provvedimenti dell'Autorità.
74. In merito al criterio delle *condizioni economiche dell'agente*, si rinvia al precedente paragrafo 45.
75. Pertanto, tale violazione comporta l'irrogazione di una sanzione di euro 25.822,84

### **DELIBERA**

1. si accerta la violazione da parte della società Salso Servizi S.p.A. delle seguenti disposizioni: articolo 3 della deliberazione dell'Autorità 18 marzo 2004, n. 40/04; comma 31.3 della deliberazione dell'Autorità 2 marzo 2000, n. 47/00, e, successivamente, comma 26.1, lettera c), del Testo integrato della qualità dei servizi gas; comma 26.1, lettera f), del Testo integrato della qualità dei servizi gas; comma 27.3, lettera e), della deliberazione n. 47/00, e, successivamente, comma 30.8, lettera d), del Testo integrato della qualità dei servizi gas; comma 36.2 del Testo integrato della qualità dei servizi gas; articolo 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95; comma 36.6 del Testo integrato della qualità dei servizi gas; comma 37.2 del Testo integrato della qualità dei servizi gas; articolo 47 del Testo integrato della qualità dei servizi gas; comma 55.2 del Testo integrato della qualità dei servizi gas;
2. sono irrogate alla società Salso Servizi 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 221.645,68 (duecento ventunomila seicento quarantacinque/68):
  - a) euro 40.000,00 (quarantamila/00), per aver violato l'articolo 3, della deliberazione n. 40/04;
  - b) euro 60.000,00 (sessantamila/00), per aver violato il comma 31.3 della deliberazione dell'Autorità n. 47/00, e, successivamente, comma 26.1,

- lettera c), del Testo integrato della qualità dei servizi gas; il comma 26.1, lettera f), del Testo integrato della qualità dei servizi gas; nonché il comma 27.3, lettera e), della deliberazione n. 47/00, e, successivamente, comma 30.8, lettera d), del Testo integrato della qualità dei servizi gas;
- c) euro 30.000,00 (trentamila/00), per aver violato il comma 36.2, il comma 36.6 e il comma 37.2 del Testo integrato della qualità dei servizi gas;
  - d) euro 25.822,84 (venticinquemilaottocentoventidue/84), per aver violato l'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95;
  - e) euro 40.000,00 (quarantamila/00), per aver violato l'articolo 47 del Testo integrato della qualità dei servizi gas;
  - f) euro 25.822,84 (venticinquemilaottocentoventidue/84), per aver violato il comma 55.2 del Testo integrato della qualità dei servizi gas;
3. si ordina alla società Salso Servizi 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 Salso Servizi 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;
  6. il presente provvedimento sarà notificato mediante plico raccomandato con avviso di ricevimento alla società Salso Servizi S.p.A., Piazza Libertà, n. 1, 43039 Salsomaggiore Terme (PR) e pubblicato sul sito internet dell'Autorità ([www.autorita.energia.it](http://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.

17 novembre 2008

Il Presidente: Alessandro Ortis