

**DELIBERAZIONE 11 SETTEMBRE 2014  
441/2014/S/GAS**

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

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

Nella riunione del 11 settembre 2014

**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 481/95) e successive modifiche e integrazioni;
- l'articolo 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 (di seguito: decreto legislativo 93/11);
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244 (di seguito: d.P.R. 244/01);
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) 7 agosto 2008, ARG/gas 120/08, come successivamente modificata ed integrata, recante "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 26 maggio 2011, VIS 62/11 (di seguito: deliberazione VIS 62/11);
- la deliberazione dell'Autorità 15 dicembre 2011, VIS 107/11 (di seguito: deliberazione VIS 107/11);
- la deliberazione dell'Autorità 6 ottobre 2011, ARG/com 136/11 (di seguito: deliberazione ARG/com 136/11);
- la deliberazione dell'Autorità 1 marzo 2012, 60/2012/S/gas (di seguito: deliberazione 60/2012/S/gas);
- la deliberazione dell'Autorità 13 dicembre 2012, 533/2012/R/gas (di seguito: deliberazione 533/2012/R/gas).

## FATTO

1. Con deliberazione VIS 62/11, l'Autorità ha approvato un programma di cinque verifiche ispettive, nei confronti di imprese distributrici di gas naturale, aventi ad oggetto la correttezza dei dati inerenti ai recuperi di sicurezza del servizio di distribuzione del gas naturale.
2. Dalla verifica ispettiva effettuata dall'Autorità, in collaborazione con la Guardia di Finanza, nei giorni 5 e 6 luglio 2011, presso Genova Reti Gas S.r.l., con riferimento ad un campione di 40 chiamate pervenute nell'anno 2010 al centralino di pronto intervento dell'impianto di distribuzione denominato "Amga S.p.A." è emerso che l'impresa distributtrice:
  - in violazione dell'articolo 25, comma 1, lettera a) della RQDG, non dispone di adeguate risorse umane, materiali e tecnologiche per far fronte con tempestività alle richieste di pronto intervento in conformità alle norme tecniche vigenti in materia; in particolare con riferimento alle chiamate telefoniche del 15 settembre e dell'11 ottobre 2010 (individuate rispettivamente con progressivi 19635 e 22024) a fronte di segnalazioni di dispersione di gas l'operatore di centralino non ha fornito adeguate indicazioni sui comportamenti da adottare da parte del chiamante per tutelare l'incolumità in attesa dell'arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento (punto 4 della *check list* e Tabella di riepilogo delle chiamate di pronto intervento).
3. Pertanto, con deliberazione VIS 107/11, l'Autorità ha avviato, nei confronti di Genova Reti Gas S.r.l., un procedimento per accertare la violazione della citata disposizione ed irrogare la relativa sanzione amministrativa pecuniaria.
4. In data 13 gennaio 2012 (prot. Autorità 1005), la società ha presentato una memoria difensiva e chiesto di essere sentita in audizione finale innanzi al Collegio.
5. Con la medesima nota del 13 gennaio 2012, Genova Reti Gas S.r.l. ha altresì presentato, ai sensi dell'articolo 45 del decreto legislativo 93/11 e della deliberazione ARG/com 136/11, una proposta di impegni - relativamente alle contestazioni di cui alla deliberazione VIS 107/11 avente ad oggetto:
  - l'implementazione di un sistema di informazioni vocali automatiche, nella risposta fornita all'utente dal centralino di pronto intervento prima di accedere al colloquio con l'operatore, in merito alle norme comportamentali in caso di segnalazioni di fughe di gas (*impegno n. 1*);
  - realizzazione di iniziative di comunicazione ed informazione mediatica dirette all'utenza aventi ad oggetto i comportamenti da adottare in caso di dispersioni di gas (*impegno n. 2*).
6. La citata proposta di impegni è stata dichiarata inammissibile dall'Autorità con deliberazione 60/2012/S/gas in quanto recava impegni ritenuti manifestamente inutili al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate nonché inidonei a ripristinare l'assetto degli interessi

anteriore alla violazione, eliminando o attenuando le eventuali conseguenze immediate e dirette della violazione.

7. Con nota 2 aprile 2012 (prot. Autorità 10183), la società ha presentato una richiesta di revoca in autotutela e/o annullamento della deliberazione 60/2012/S/gas riscontrata con nota 19 aprile 2012 (prot. Autorità 12267) del responsabile del procedimento, con la quale è stato confermato il contenuto della deliberazione citata.
8. Con nota del 25 marzo 2014 (prot. Autorità 8645), il responsabile del procedimento ha comunicato le risultanze istruttorie a Genova Reti Gas S.r.l.
9. Con nota 16 maggio 2014 (prot. Autorità 13858), la società ha inviato alcuni documenti, in formato cartaceo e multimediale, relativi alla gestione del servizio di pronto intervento.
10. In data 21 maggio 2014 si è svolta l'audizione finale dinanzi al Collegio dell'Autorità, durante la quale è stato visionato il citato documento multimediale ed è stata depositata una memoria difensiva (acquisita con prot. Autorità 14273).

## VALUTAZIONE GIURIDICA

### A. *Il Contesto normativo*

11. 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".
12. L'articolo 28, della RQDG stabilisce che l'impresa distributrice ha l'obbligo di rispettare le norme tecniche, le specifiche tecniche, i rapporti tecnici vigenti in Uni e Cei o, in mancanza, le linee guida definite dagli organismi tecnici competenti Cig e Apce, pubblicate dall'Uni (commi 1, 2 e 3).

### B. *Argomentazioni di Genova Reti Gas S.r.l.*

13. La società sostiene la non fondatezza della contestazione in merito alla violazione dell'art. 25, comma 1, lettera a), della RQDG, in quanto afferma di essersi dotata di una struttura adeguata a fronteggiare con tempestività le richieste di pronto intervento, in conformità alle norme tecniche vigenti in materia. In particolare la società rileva che con riferimento alle due chiamate contestate, gli operatori del centralino avrebbero dato adeguata assistenza ai chiamanti "*raccogliendo i dati dell'utente, formulando le domande utili ad una prima identificazione del problema lamentato e procedendo alla sua valutazione*"; a seguito di tali chiamate gli operatori del centralino avrebbero tempestivamente avvisato gli operatori di pronto intervento che, in entrambi i casi, sono giunti sul posto in trenta minuti verificando l'esistenza di dispersioni di "lieve entità".

14. Genova Reti Gas S.r.l. ha, altresì, dichiarato, rinviando alla documentazione esibita in sede di verifica ispettiva (punto 4 della *check list* e documenti 7, 8, 9, 10 e 11), che il personale addetto alla ricezione delle chiamate di pronto intervento ha ricevuto adeguata formazione ed informazione sui propri compiti ed in particolare sulle modalità di raccolta delle informazioni necessarie per attivare i servizi di pronto intervento ed impartire al chiamante, ove ritenuto necessario, le istruzioni per la tutela sua e della sicurezza. Per la società, pertanto, dalla verifica ispettiva sarebbe emerso il comportamento isolato di un operatore *“e non già una sistemica disorganizzazione del pronto intervento inteso come complessivo sistema”*.
15. Nelle citate memorie la società, sostiene, inoltre, che l’Autorità non avrebbe definito con precisione cosa debba intendersi per *“adeguate risorse umane, materiali e tecnologiche per far fronte alle richieste di pronto intervento”* (articolo 25, comma 1, lettera a) della RQDG) e che tale adeguatezza non sia rinvenibile neanche dalle norme tecniche cui la RQDG rinvia. In particolare, precisa la società, l’adeguatezza cui fa riferimento la lettera a) del comma 1 dell’articolo 25 della RQDG, *“in assenza di standard minimi di comparazione definiti dall’Autorità, non può che essere valutata in concreto ed in ragione del risultato cui è finalizzata”*. Pertanto, la società ritiene che la dimostrata formazione del proprio personale e l’intervento tempestivo e risolutivo delle squadre di pronto intervento nei due casi contestati consentano una valutazione di adeguatezza del servizio di pronto intervento; diversamente opinando, vi sarebbe una illegittima intrusione nella sfera della libertà organizzativa delle aziende. Inoltre, secondo la società, l’indeterminatezza che caratterizzerebbe il precetto di cui all’articolo 25, comma 1, lettera a) della RQDG comporterebbe una violazione del principio di legalità in materia di sanzioni amministrative di cui all’articolo 1, della legge 689/81.
16. La società eccepisce, inoltre, una violazione dell’articolo 16, del d.P.R 244/01 in quanto l’Autorità non avrebbe rispettato la tempistica ivi prevista per la comunicazione delle risultanze istruttorie, non avrebbe consentito l’invio di memorie e documenti e la celebrazione di una audizione finale. In particolare, secondo Genova Reti Gas S.r.l., l’Autorità avrebbe comunicato il provvedimento finale e/o le risultanze istruttorie del presente procedimento attraverso la comunicazione delle risultanze istruttorie (4 luglio 2012, prot. Autorità 20233) relative ad altro procedimento avente ad oggetto i recuperi di sicurezza del servizio di distribuzione del gas naturale, anno 2010 (concluso con deliberazione 533/2012/R/gas).
17. Infine, la società contesta le motivazioni sottese alla deliberazione 60/2012/S/gas con la quale l’Autorità ha dichiarato inammissibile la proposta di impegni dalla stessa presentata. In particolare, sostiene Genova Reti Gas, l’Autorità avrebbe frainteso il senso dell’impegno n. 1 in quanto il messaggio vocale automatico oggetto dello stesso impegno non mirava a sostituire la comunicazione dell’operatore del centralino ma ad anticipare *“in primissima battuta e nell’attesa di parlare con l’operatore, un’indicazione sempre valida e*

*non opinabile, ovvero che, qualora la situazione sottesa alla chiamata fosse “di odore di gas persistente e continuo”, dovessero essere aperte tutte le finestre e chiusi tutti gli apparecchi a gas”.* Con riferimento all’impegno n. 2 la società contesta la deliberazione 60/2012/S/gas nel punto in cui considera inammissibile la proposta in quanto non contiene impegni diretti ad eliminare o attenuare le criticità relative al centralino di pronto intervento ed in particolare alla qualità del servizio reso dagli operatori del centralino in caso di chiamate per fuga di gas. Secondo Genova Reti Gas S.r.l., non avendo gli interessi tutelati (della sicurezza e dell’incolumità delle persone) subito danni non vi sarebbe alcun “*interesse anteriore alla (pretesa) violazione da ripristinare, né alcuna eventuale conseguenza immediata e diretta della (pretesa) violazione da eliminare o attenuare*”.

### *C. Valutazione delle argomentazioni di Genova Reti Gas S.r.l.*

18. Dagli elementi acquisiti a seguito della verifica ispettiva emerge che Genova Reti Gas S.r.l. si è resa responsabile della violazione dell’articolo 25, comma 1, lettera a), della RQDG. Dall’ascolto in contraddittorio in sede di verifica ispettiva con la società della registrazione vocale delle due chiamate del 15 settembre e dell’11 ottobre 2010 è emerso, infatti, chiaramente che il centralinista di pronto intervento non ha fornito istruzioni sul comportamento da adottare immediatamente da parte dei chiamanti in attesa dell’arrivo della squadra di pronto intervento. La circostanza risulta ulteriormente aggravata dal fatto che all’esito degli interventi sul luogo sono state riscontrate effettive dispersioni di gas. Tale circostanza è altresì confermata dalle stesse dichiarazioni rese dalla società nelle citate memorie del 13 gennaio 2012 e del 21 maggio 2014, ove si evince che gli operatori del centralino di pronto intervento, pur avendo raccolto le informazioni date dal chiamante, identificato e valutato il problema ed attivato l’invio della squadra di pronto intervento, non hanno dato alcuna istruzione sulle condotte da porre in essere in attesa dell’arrivo della squadra medesima.
19. Priva di pregio risulta la contestazione della società sull’asserita assenza di *standard* minimi di comparazione in merito al concetto di adeguatezza di cui all’articolo 25, comma 1, lettera a), della RQDG, che pertanto sarebbe caratterizzato da indeterminatezza tale da non permettere di sanzionare alcuna condotta in caso di sua violazione. Al riguardo, infatti, occorre rilevare che la disciplina applicabile alla fattispecie oggetto del presente procedimento risulta in modo esplicito dal combinato disposto dei citati articoli 25, comma 1, lettera a) e 28, comma 3, della RQDG; quest’ultimo in particolare stabilisce che l’impresa distributrice ha l’obbligo di rispettare, tra le altre, le linee guida definite dagli organismi tecnici competenti come il Comitato Italiano Gas (di seguito: Cig). Il paragrafo 4.1 delle Linee Guida Cig n.10 recanti “Esecuzione delle operazioni di pronto intervento gas - edizione 2006” prevede che la società di distribuzione ha l’obbligo di “*fornire al segnalante istruzioni sui*

*comportamenti e i provvedimenti generali da adottare immediatamente per tutelare la propria e l'altrui incolumità in attesa dell'arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento*" (vedi ora paragrafo 6.1. Linee Guida CIG – edizione 2012).

20. Pertanto, pur avendo la società documentato – anche attraverso un allegato multimediale – una generica adeguatezza della struttura per la gestione delle operazioni di pronto intervento e dato prova dell'intervento risolutivo delle squadre di pronto intervento nei due casi contestati, rimane il fatto incontrovertibile che, in occasione delle due chiamate telefoniche del 15 settembre e dell'11 ottobre 2010 (individuate rispettivamente con progressivi 19635 e 22024) a fronte di segnalazioni di dispersione di gas l'operatore di centralino non ha fornito alcuna istruzione utile al chiamante. La gestione non corretta delle chiamate giunte al centralino di pronto intervento dimostra, sotto questo profilo, l'inadeguatezza delle risorse umane ad esso preposte e pertanto la riconducibilità di tale comportamento alla fattispecie di cui all'articolo 25, comma 1, lettera a) della RQDG.
21. Priva di fondamento risulta la contestazione relativa alla violazione dell'articolo 16, del d.P.R. 244/01. La comunicazione del 4 luglio 2012, (prot. Autorità 20233) – come evidenziato dalla società nella memoria – pur scaturendo dalla medesima verifica ispettiva afferisce ad un procedimento diverso, avente ad oggetto i recuperi di sicurezza del servizio di distribuzione del gas naturale, anno 2010 (conclusosi con deliberazione 533/2012/R/gas). Risulta, pertanto, evidente che tale comunicazione non ha sostituito – né avrebbe potuto farlo - la comunicazione delle risultanze istruttorie del presente procedimento sanzionatorio avvenuta con la citata nota del 25 marzo 2014 (prot. Autorità 8645) né tantomeno il presente provvedimento finale. In merito, poi, alle garanzie procedurali occorre precisare che il diritto di difesa non è stato limitato in quanto la società ha depositato due memorie difensive ed è stata ascoltata in sede di audizione finale innanzi al Collegio.
22. Non risulta condivisibile la tesi della società, secondo la quale, l'Autorità con la deliberazione 60/2012/S/gas (che ha dichiarato inammissibile la proposta di impegni presentata) avrebbe frainteso la portata degli impegni proposti. Al contrario il contenuto del primo impegno è stato compreso nell'accezione precisata dalla società da ultimo con la citata nota del 21 maggio 2014. Il Collegio dell'Autorità, individuando propriamente il significato dell'impegno - traducendosi in *"informazioni vocali automatiche ... prima di accedere al colloquio con l'operatore"* - come ulteriore e non sostitutivo del colloquio medesimo, lo ha considerato *"controproducente"* per il rischio di *"indurre indicazioni fuorvianti rispetto alla concreta situazione che genera la chiamata di pronto intervento"*, dichiarandolo inammissibile.
23. Altresì infondata risulta la contestazione mossa dalla società con riferimento alla dichiarazione di inammissibilità del secondo impegno proposto. In via preliminare occorre precisare che la violazione contestata con la deliberazione VIS 107/11 si configura come illecito di pericolo per il cui perfezionamento è

irrelevante il verificarsi di eventuali pregiudizi o danni; questi ultimi rilevano solo ai fini della determinazione della gravità della violazione. Poiché l'inosservanza dei provvedimenti dell'Autorità può essere in sé fonte di pericolo per uno o più interessi giuridicamente rilevanti (nel caso di specie, l'incolumità delle persone e delle cose) è necessario, in questi casi, che venga anticipata la soglia della tutela al mero verificarsi del fatto (capacità degli operatori di *call center* di fornire indicazioni aderenti alla segnalazione ricevuta) indipendentemente dalla produzione dell'evento (effettiva lesione dell'incolumità delle persone e delle cose). Ciò che l'Autorità deve accertare ai fini della sussistenza della violazione è quindi soltanto il verificarsi di quel fatto ritenuto astrattamente pericoloso per gli interessi in gioco e, come tale, meritevole di sanzione. Ne consegue, pertanto, che per l'ammissibilità degli impegni proposti a fronte di contestazioni aventi ad oggetto illeciti di pericolo ciò che rileva è in via preliminare la dimostrazione di aver posto in essere tutte le condotte idonee a scongiurare, per il futuro, il ripetersi delle infrazioni. La società, al contrario, non ha presentato alcun impegno diretto ad eliminare o attenuare le criticità relative al centralino di pronto intervento ed in particolare alla qualità del servizio reso dagli operatori del centralino in caso di chiamate per fuga di gas.

#### QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

24. L'articolo 11, della legge 689/81 prevede che la quantificazione della sanzione sia compiuta in applicazione dei seguenti criteri:
- gravità della violazione;
  - opera svolta dall'agente per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione;
  - personalità dell'agente;
  - condizioni economiche dell'agente.
25. Sotto il profilo della *gravità della violazione*, la condotta di Genova Reti Gas S.r.l., contrasta con disposizioni volte ad assicurare la sicurezza del servizio di distribuzione del gas naturale attraverso l'imposizione agli esercenti di obblighi relativi al servizio di pronto intervento di cui all'art. 25 della RQDG. Pertanto, la gravità della violazione deriva direttamente dal bene giuridico tutelato dalla deliberazione violata, costituito dall'incolumità delle persone e delle cose. La violazione è circoscritta a due chiamate pervenute nell'anno 2010 al centralino di pronto intervento della società su un campione di quaranta oggetto di verifica.
26. Sotto il profilo dell'*opera svolta dall'agente per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione*, non risulta altra circostanza rilevante.
27. Per quanto riguarda il criterio della *personalità dell'agente*, la società non si è resa responsabile di altre violazioni di competenza dell'Autorità.

28. Per quanto attiene alle *condizioni economiche dell'agente*, si rileva che il fatturato realizzato dalla società nello svolgimento dell'attività di distribuzione del gas naturale, è pari, nell'anno 2010, a circa euro 69.700.000.
29. Gli elementi sopra evidenziati consentono pertanto di determinare la sanzione nella misura di euro 80.500 (ottantamila e cinquecento)

### **DELIBERA**

1. di accertare la violazione, da parte della società Genova Reti Gas S.r.l., dell'articolo 25, comma 1, lettera a), della RQDG, nei termini descritti in motivazione;
2. di irrogare, nei confronti di Genova Reti Gas S.r.l., una sanzione amministrativa pecuniaria, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c) della legge 481/95, pari a euro 80.500 (ottantamila e cinquecento);
3. di ordinare a Genova Reti Gas S.r.l. di pagare la suddetta sanzione entro il termine di 30 (trenta) giorni dalla data di notifica del presente provvedimento, con versamento diretto al concessionario del servizio di riscossione, oppure mediante delega ad una banca o alle Poste Italiane S.p.A. presentando il modello allegato (recante codice ente "QAE" e codice tributo "787T"), che costituisce parte integrante e sostanziale del presente provvedimento (Allegato A), come previsto dal decreto legislativo 9 luglio 1997, n. 237;
4. di avvisare che, decorso il termine di cui al precedente punto 3, per il periodo di ritardo inferiore ad un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento (codice tributo "788T"); in caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, saranno applicate le maggiorazioni di cui all'articolo 27, comma 6, della legge 689/81 (codice tributo "789T");
5. di ordinare a Genova Reti Gas S.r.l. di comunicare l'avvenuto pagamento della sanzione amministrativa di cui sopra all'Autorità, mediante l'invio di copia del documento attestante il versamento effettuato;
6. di notificare il presente provvedimento, mediante plico raccomandato con avviso di ricevimento, a Genova Reti Gas S.r.l., Via Piacenza 54, 16138 Genova (GE), segreteria@pec.genovaretigas.it 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.

11 settembre 2014

IL PRESIDENTE  
*Guido Bortoni*