

DELIBERAZIONE 4 DICEMBRE 2015
585/2015/S/GAS

AVVIO DI PROCEDIMENTO SANZIONATORIO PER VIOLAZIONI IN MATERIA DI PRONTO INTERVENTO GAS. EVENTUALE CHIUSURA CON PROCEDURA SEMPLIFICATA

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

Nella riunione del 4 dicembre 2015

VISTI

- la legge 24 novembre 1981, n. 689 (di seguito: legge 689/81);
- l'art. 2, comma 20, lettera c), della legge 14 novembre 1995, n. 481, e s.m.i. (di seguito: legge 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 (di seguito: decreto legislativo 93/11);
- 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 il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) 12 dicembre 2013, 574/2013/R/gas, di approvazione della "Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019 - Parte I del Testo Unico della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019" (di seguito: RQDG 14/19);
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 14 giugno 2012, 243/2012/E/com, recante "Adozione del nuovo regolamento per la disciplina dei procedimenti sanzionatori e delle modalità procedurali per la valutazione degli impegni" (di seguito: deliberazione 243/2012/E/com);
- le linee guida del Comitato italiano gas 23 aprile 2012, n. 10 (di seguito: Linee guida CIG n. 10);
- la deliberazione dell'Autorità 26 febbraio 2015, 71/2015/E/gas (di seguito: deliberazione 71/2015/E/gas);
- la deliberazione dell'Autorità 23 aprile 2015, 177/2015/A (di seguito: deliberazione 177/2015/A).

CONSIDERATO CHE

- ai sensi dell'articolo 14 della RQDG 14/19, le imprese di distribuzione gas, comprese quelle multisettoriali, sono destinatarie di una serie di obblighi relativi al servizio di pronto intervento gas, tra cui:
 - l'obbligo di disporre di adeguate risorse umane, materiali e tecnologiche per fronteggiare tempestivamente le richieste di pronto intervento in conformità con le disposizioni tecniche vigenti, tra cui la nomina del responsabile del pronto intervento (comma 1, lett. a);
 - l'obbligo di disporre di uno o più recapiti telefonici con linea fissa, che siano abilitati a ricevere chiamate sia da rete fissa che mobile, con passaggio diretto ad un operatore di centralino o ad un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri, e che siano dedicati esclusivamente al servizio di pronto intervento gas o anche al pronto intervento di altri servizi (ad esempio servizio idrico) svolti dall'azienda distributrice ma non ad altre attività che non siano di pronto intervento (ad esempio attività commerciali o di fatturazione); in tal caso, grava altresì sull'impresa distributrice, che associ il recapito di pronto intervento a un risponditore automatico con opzioni a tastiera, l'obbligo di assicurare che il chiamante sia messo in comunicazione con un operatore pur quando non digiti alcun comando idoneo alla scelta di una delle predette opzioni (comma 1, lett. b) e comma 2);
 - l'obbligo di comunicare tempestivamente all'Autorità la variazione dei recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento e di pubblicare immediatamente sul proprio sito internet i nuovi recapiti telefonici (comma 1, lett. h).

CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:

- con deliberazione 71/2015/E/gas, l'Autorità ha approvato un programma di cinquanta controlli, nei confronti di imprese distributrici di gas, mediante chiamate telefoniche al servizio di pronto intervento e successive verifiche ispettive, con sopralluogo presso le imprese distributrici, scelte anche in base agli esiti dei predetti controlli;
- in attuazione di tale programma, i militari del Nucleo Speciale per l'Energia e il Sistema Idrico della Guardia di Finanza hanno effettuato chiamate telefoniche nei confronti delle suddette imprese distributrici; successivamente l'Autorità, in collaborazione con il predetto Nucleo della Guardia di Finanza, ha effettuato alcune ispezioni presso le imprese distributrici che, all'esito delle chiamate telefoniche, hanno evidenziato anomalie nel servizio di pronto intervento;
- dalla verifica ispettiva, effettuata il 9 luglio 2015 presso Garda Uno S.p.a. (di seguito: Garda Uno o Società), con riferimento al servizio di pronto intervento gas - inerente a due impianti di distribuzione di GPL - gestiti dalla medesima unitamente ad altri servizi pubblici (servizio idrico integrato, servizio igiene urbana e raccolta rifiuti), è emerso che:

- in violazione dell'art. 14, comma 1, lett. a) della RQDG 14/19 nonché dell'art. 5, comma 1, delle Linee guida CIG n. 10, dal 1 gennaio 2014 (entrata in vigore della RQDG 14/19) al 5 gennaio 2015, la Società non disponeva del responsabile della gestione del pronto intervento (punto 9 e documento n. 9 allegato alla *check list*);
- in violazione dell'art. 14, comma 1, lett. a) della RQDG 14/19 dal 1 gennaio 2014 al 7 luglio 2014, la Società non disponeva di apposita procedura tecnica operativa di gestione del pronto intervento Gpl (punto 9 e documento n. 11 allegato alla *check list*);
- in violazione dell'art. 14, comma 1, lett. b) e dell'art. 14, comma 2 della RQDG 14/19, fino al 1 aprile 2015, il recapito telefonico del pronto intervento: a) non risultava dedicato in via esclusiva al servizio di pronto intervento (gas e altri servizi), dal momento che tra le opzioni a tastiera disponibili era prevista una per informazioni sulle bollette (verbale controlli telefonici del 13 e 28 aprile e 10 maggio 2015 del Nucleo Speciale per l'Energia e il Sistema Idrico della Guardia di Finanza); b) non consentiva al chiamante di comunicare con l'operatore del centralino o altro operatore in caso di mancata digitazione dell'apposito tasto dedicato alle emergenze gas (punto 2 e documento n. 1 allegato alla *check list*);
- dal 1 aprile 2015 la Società ha attivato un nuovo recapito di pronto intervento che ha sostituito il precedente, ma, in violazione dell'art. 14, comma 1, lett. h) della RQDG 14/19, ha provveduto solo il 15 maggio 2015 a pubblicare il nuovo numero di pronto intervento sul proprio sito internet e solo l'8 luglio 2015 a comunicare tale variazione all'Autorità (punto 3 della *check list*).

CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:

- l'articolo 45, comma 6, del decreto legislativo 93/11, attribuisce all'Autorità il potere di disciplinare, con proprio regolamento, nel rispetto della legislazione vigente in materia, i procedimenti sanzionatori di sua competenza nonché i casi in cui, con l'accordo dell'impresa destinataria dell'atto di avvio del procedimento sanzionatorio, possono essere adottate modalità procedurali semplificate di irrogazione delle sanzioni amministrative pecuniarie;
- in attuazione dell'articolo 45, comma 6, del decreto legislativo 93/11, l'articolo 5, comma 1, dell'allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com prevede che l'Autorità, nel caso in cui gli elementi raccolti dagli Uffici sorreggano sufficientemente la fondatezza della contestazione e fatti salvi i diritti di contraddittorio e difesa, si riservi la facoltà di determinare, nella deliberazione di avvio del procedimento sanzionatorio, l'importo della sanzione che potrebbe essere irrogata all'esito del procedimento e che, in tale ipotesi e contestualmente alla comunicazione della deliberazione di avvio, vengano allegati i documenti su cui si basa la contestazione;

- nel caso di cui al citato articolo 5, comma 1, il destinatario della deliberazione di avvio del procedimento sanzionatorio può, entro trenta giorni dalla comunicazione della stessa:
 - a) effettuare il pagamento della sanzione in misura ridotta pari ad un terzo del valore di quella determinata nella deliberazione di avvio, estinguendo, in questo modo, il procedimento sanzionatorio (articolo 5, comma 2, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com);
 - b) in alternativa al punto precedente, proseguire con l'ordinario procedimento e con i connessi diritti di contraddittorio e difesa (articolo 45 del decreto legislativo 93/11 e articolo 16, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com).

RITENUTO CHE:

- gli elementi acquisiti costituiscano presupposto per l'avvio di un procedimento sanzionatorio nei confronti di Garda Uno S.p.a.;
- gli elementi acquisiti, essendo altresì sufficienti a sorreggere la fondatezza della contestazione, consentano, ai sensi dell'articolo 5 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, di determinare, nella presente deliberazione di avvio, l'importo della sanzione che potrebbe essere irrogata all'esito del procedimento secondo i criteri di cui all'articolo 11 della legge 689/81 e di cui all'allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com e, in particolare, tenendo conto che:
 - quanto al criterio della *gravità della violazione*, la condotta della Società si è posta in contrasto con la regolazione del servizio di pronto intervento prescritta dall'Autorità a garanzia della sicurezza e della qualità delle prestazioni rese agli utenti serviti. Si tiene conto, peraltro, della completa cessazione delle condotte contestate;
 - con riferimento all'*opera svolta dall'agente per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione*, non risulta alcuna circostanza rilevante;
 - per quanto riguarda il criterio della *personalità dell'agente*, la Società non si è resa responsabile di altre violazioni di provvedimenti dell'Autorità;
 - in merito alle *condizioni economiche dell'agente*, risulta che i ricavi maturati dalla Società, nell'esercizio 2014, siano circa pari a euro 46.000.000;
- gli elementi sopra evidenziati consentono, pertanto, tenuto altresì conto delle dimensioni della Società e del prevalente interesse alla rapida definizione del procedimento, di determinare la sanzione nella misura di euro 15.600 (quindicimilaseicento)

DELIBERA

1. di avviare un procedimento sanzionatorio nei confronti di Garda Uno S.p.a., per le violazioni delle disposizioni in materia di servizio di pronto intervento gas, di cui in motivazione, ai sensi dell'art. 2, comma 20, lett. c), legge 481/95;
2. di determinare, ai sensi dell'articolo 45 del decreto legislativo 93/11 e dell'articolo 5, comma 1, dell'allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria che potrebbe essere irrogata all'esito del procedimento nella misura di euro 15.600 (quindicimilaseicento);
3. di allegare, ai fini della notifica di cui al punto 11, ai sensi dell'articolo 5, comma 1, dell'allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, i documenti su cui si basa la contestazione di cui al precedente punto 1 (Allegato A);
4. di avvisare che il destinatario della presente deliberazione, entro 30 (trenta) giorni dalla notifica della stessa, può:
 - i. ai sensi dell'art. 5 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, rinunciando alle ulteriori formalità del procedimento, effettuare il pagamento della sanzione amministrativa pecuniaria nella misura pari ad un terzo del valore di quella determinata al precedente punto 2, 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 n. 237/1997;
 - ii. in alternativa al punto precedente, proseguire con l'ordinario procedimento sanzionatorio avviato con il presente provvedimento;
5. di prevedere che l'eventuale pagamento della sanzione amministrativa ridotta, di cui al punto 4 (i) – che dovrà essere comunicato all'Autorità mediante l'invio di copia del documento attestante il versamento effettuato – determini, ai sensi dell'art. 5, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, l'estinzione del presente procedimento sanzionatorio;
6. di nominare, ai sensi dell'art. 12, comma 1, lett. g) e dell'art. 13, comma 3, lett. b) dell'Allegato A, del punto 3.4 dell'Allegato B e del punto 5 della deliberazione 177/2015/A, quale responsabile del procedimento, il Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni;
7. di fissare in 180 (centottanta) giorni, decorrenti dalla data di notifica del presente provvedimento, il termine di durata dell'istruttoria;
8. di fissare in 90 (novanta) giorni, decorrenti dal termine dell'istruttoria fissato ai sensi del precedente punto 7, il termine per l'adozione del provvedimento finale;
9. di avvisare che i soggetti che hanno titolo per partecipare al procedimento, ai sensi dell'articolo 8 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, possano accedere agli atti del procedimento presso i locali della Direzione Sanzioni ed Impegni;

10. di avvisare che le comunicazioni, di cui all'art. 33, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, possono essere inviate tramite posta elettronica certificata (PEC) al seguente indirizzo: sanzioni-impegni.aeegsi@pec.energia.it e di invitare, altresì, i partecipanti al presente procedimento a comunicare, nel primo atto utile, l'eventuale casella di posta elettronica certificata (PEC) presso la quale ricevere le comunicazioni relative al procedimento avviato col presente provvedimento;
11. di notificare il presente provvedimento, mediante plico raccomandato con avviso di ricevimento, a Garda Uno S.p.A., Via Barbieri 20, Padenghe sul Garda (BS), 25080 e, mediante PEC, all'indirizzo PROTOCOLLO@PEC.GARDAUNO.IT, nonché di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

4 dicembre 2015

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni