

**DELIBERAZIONE 11 FEBBRAIO 2016
44/2016/S/GAS**

**AVVIO DI PROCEDIMENTO PER L'ADOZIONE DI PROVVEDIMENTI SANZIONATORI E
PRESCRITTIVI 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 11 febbraio 2016

VISTI

- la legge 24 novembre 1981, n. 689 (di seguito: legge 689/81);
- l'art. 2, comma 20, lettere c) e d), 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 distributrici sono destinatarie di obblighi tra i quali:
 - 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: a) la nomina del responsabile del pronto intervento; b) l'utilizzo del modulo di rapporto di pronto intervento che, tra gli altri, contenga necessariamente un campo dedicato agli "*eventuali ed ulteriori provvedimenti conseguenti all'attività di pronto intervento*"; c) modalità di rintracciabilità del personale interessato al servizio di pronto intervento (comma 1, lett. a e art. 7 delle Linee Guida CIG n. 10);
 - l'obbligo di disporre di uno o più recapiti telefonici con linea fissa dedicati esclusivamente al servizio di pronto intervento con passaggio diretto ad un operatore di centralino di pronto intervento o ad un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici (comma 1, lett. b);
 - l'obbligo di disporre per ogni impianto di distribuzione gestito di uno o più centralini di pronto intervento in grado, tra l'altro, di garantire la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute (comma 1, lett. c) punto i);
 - l'obbligo di disporre di strumenti idonei ad assicurare la registrazione garantita, cioè sequenziale e inalterabile secondo l'art. 1 della RQDG 14/19, delle chiamate telefoniche pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento (comma 1, lett. d);
 - l'obbligo di comunicare al venditore i recapiti telefonici del servizio di pronto intervento in forma scritta al momento della richiesta di accesso alla rete di distribuzione (comma 1, lett. g).

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 hanno evidenziato anomalie nel servizio di pronto intervento;
- dalla verifica ispettiva, effettuata il 15 e 16 settembre 2015 presso Verducci Distribuzione S.r.l. (di seguito: Verducci Distribuzione o Società), con

riferimento al servizio di pronto intervento gas gestito dalla medesima presso n. 6 (sei) impianti di distribuzione di gas naturale, è emerso che:

- in violazione dell'art. 14, comma 1, lett. a) della RQDG 14/19 nonché dell'art. 7 delle Linee guida CIG n. 10, la Società non dispone di adeguate risorse umane e materiali in conformità con le disposizioni tecniche vigenti, dal momento che, a fronte dei tre tentativi di chiamata effettuati dal Nucleo della Guardia di Finanza il 14 aprile 2015, “il cellulare del reperibile di turno ha squillato a vuoto”, in quanto la Società ipotizza che il reperibile di turno non fosse vicino al cellulare, mentre a fronte dei tre tentativi del 30 aprile 2015 si è immediatamente attivata la segreteria telefonica, in quanto la Società ipotizza che il cellulare fosse in una zona non coperta o fosse spento (punto 3 della *check list*); inoltre, con riferimento all'impianto denominato “Acciano”, la Società ha dichiarato sia di “non disporre della nomina del responsabile del pronto intervento” sia che “non esistono modalità di rintracciabilità del personale interessato” (punto 9 della *check list*); infine, nel modulo di rapporto di pronto intervento esibito dalla Società non è previsto alcun campo dedicato agli eventuali ed ulteriori provvedimenti conseguenti all'attività di pronto intervento (punto 9 e doc. 2b allegato alla *check list*);
- in violazione dell'art. 14, comma 1, lett. b) della RQDG 14/19, la Società non dispone di un recapito telefonico dedicato in via esclusiva al servizio di pronto intervento, dal momento che in sede di verifica ispettiva ha dichiarato che il numero del centralino del pronto intervento funge altresì da recapito della sede legale (punto 2 della *check list*);
- in violazione dell'art. 14, comma 1, lett. c) punto (i) della RQDG 14/19, la Società non dispone di un centralino di pronto intervento in grado di assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate ricevute, poiché in sede di verifica ispettiva è stata riscontrata la mancata registrazione vocale delle chiamate effettuate dal Nucleo della Guardia di Finanza il 12 ed il 30 aprile 2015 (punto 10 e doc. 10a allegato alla *check list*);
- in violazione dell'art. 14, comma 1, lett. d) della RQDG 14/19, la Società non dispone di strumenti idonei ad assicurare la registrazione garantita delle chiamate di pronto intervento, dal momento che sull'elenco di tutte le chiamate telefoniche pervenute al numero dedicato al pronto intervento non figurano quelle effettuate dal Nucleo della Guardia di Finanza del 12 e 30 aprile 2015 (punto 7 e doc. 7a allegato alla *check list*);
- in violazione dell'art. 14, comma 1, lett. g) della RQDG 14/19, la Società non ha provveduto a comunicare il proprio recapito del pronto intervento ai venditori operanti sugli impianti gestiti, i quali “al momento dell'accesso alla rete di distribuzione recuperano le informazioni relative al servizio di pronto intervento ivi compreso il numero del servizio direttamente sul sito internet” (punto 5 della *check list*);
- ad oggi non risulta che la Società abbia provveduto a cessare le condotte contestate, con pregiudizio della sicurezza ed affidabilità del centralino di pronto

intervento e, quindi, della sicurezza degli utenti serviti dagli impianti di distribuzione gestiti dalla Società.

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 delibera 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;
- nei 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:
 1. previa cessazione delle condotte contestate, effettuare il pagamento della sanzione in misura ridotta pari ad un terzo del valore di quella determinata nella delibera di avvio, estinguendo in questo modo il procedimento sanzionatorio (articolo 5, comma 2, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com);
 2. in alternativa al punto precedente, proseguire con l'ordinario procedimento e con i connessi diritti di contraddittorio e difesa (articolo 45 del decreto legislativo n. 93/11 e articolo 16, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com).

RITENUTO CHE:

- gli elementi acquisiti costituiscono presupposto per l'avvio di un procedimento sanzionatorio nei confronti di Verducci Distribuzione;
- gli elementi acquisiti, essendo altresì sufficienti a sorreggere la fondatezza della contestazione, consentono, ai sensi dell'articolo 5 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, di determinare nella presente delibera 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 ed 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;
- 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*, non risultano circostanze aggravanti o attenuanti;
- in merito alle *condizioni economiche dell'agente*, risulta che il fatturato maturato dalla Società nell'esercizio 2014 sia circa pari a euro 862.951;
- gli elementi sopra evidenziati consentono, all'attuale stato di persistenza della violazione, di determinare la sanzione nella misura di euro 26.400 (ventiseimilaquattrocento).

RITENUTO, INOLTRE, CHE:

- in considerazione della prevalenza del predetto interesse degli utenti rispetto alla rapida definizione del procedimento sanzionatorio, la cessazione delle condotte in contestazione relative all'inadeguatezza del servizio di pronto intervento gas, costituisca presupposto per accedere al pagamento in misura ridotta della sanzione sopra indicata

DELIBERA

1. di avviare un procedimento per l'adozione di provvedimenti sanzionatori e prescrittivi nei confronti di Verducci Distribuzione, per la violazione delle disposizioni in materia di servizio di pronto intervento gas di cui in motivazione ai sensi dell'art. 2, comma 20, lett. c) e d), 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, all'attuale stato di persistenza della violazione, ammonta a euro 26.400 (ventiseimilaquattrocento);
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;
4. di avvisare che il destinatario della presente deliberazione, entro 30 (trenta) giorni dalla notifica della stessa, può:
 - i. previa cessazione delle condotte contestate, 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 237/97;
- 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, previo invio della documentazione attestante la cessazione delle condotte contestate – 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 Verducci Distribuzione S.r.l., Via Dante Alighieri n. 18, 64024 Notaresco (TE) e, mediante PEC, all’indirizzo VERDUCCIGAS@PEC.VERDUCCIDISTRIBUZIONE.IT, nonché di pubblicarlo sul sito internet dell’Autorità www.autorita.energia.it.

11 febbraio 2016

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni