

**DELIBERAZIONE 24 MARZO 2017  
176/2017/S/GAS**

**AVVIO DI PROCEDIMENTO SANZIONATORIO PER L'ACCERTAMENTO DI 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 24 marzo 2017

**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 e s.m.i. (di seguito: legge 481/95);
- 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;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: 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);
- la deliberazione dell'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);
- la deliberazione dell'Autorità 10 marzo 2016, 95/2016/E/gas (di seguito: deliberazione 95/2016/E/gas);
- la deliberazione dell'Autorità 14 novembre 2016, 658/2016/A (di seguito: deliberazione 658/2016/A);
- la deliberazione dell'Autorità 31 gennaio 2017, 36/2017/A.

**CONSIDERATO CHE:**

- ai sensi dell'articolo 14, della RQDG 14/19, le imprese che esercitano l'attività di distribuzione del gas sono destinatarie di obblighi tra i quali:
  - l'obbligo di disporre di uno o più recapiti telefonici con linea fissa, abilitati a ricevere chiamate sia da rete fissa che mobile, 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 di strumenti idonei ad assicurare la registrazione garantita, cioè sequenziale e inalterabile secondo l'art. 1, comma 1, della RQDG 14/19, delle chiamate telefoniche pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento (comma 1, lett. d).

**CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:**

- con deliberazione 95/2016/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 alcune 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, nel periodo dal 21 aprile 2016 al 23 maggio 2016, chiamate telefoniche nei confronti delle suddette imprese distributrici; successivamente l'Autorità, in collaborazione con il predetto Nucleo della Guardia di Finanza, ha effettuato alcune verifiche ispettive presso le imprese distributrici che, all'esito delle chiamate telefoniche, hanno evidenziato anomalie nel servizio di pronto intervento;
- dall'esame delle risultanze della verifica ispettiva, effettuata il giorno 4 ottobre 2016 presso Crisgas S.r.l. (di seguito: Crisgas o società) nonché dall'esame della documentazione inviata dalla società con nota del 7 marzo 2017 (acquisita con prot. Autorità 9138) è emerso, con riferimento al servizio di pronto intervento relativo ai due impianti canalizzati di distribuzione GPL afferenti alle relative concessioni nella titolarità della società medesima, che:
  - in violazione dell'art. 14, comma 1, lett. b) della RQDG 14/19, fino al 21 settembre 2016, la società non disponeva di uno o più recapiti telefonici con linea fissa dedicati esclusivamente al servizio di pronto intervento; in particolare, la società ha ammesso che, fino alla predetta data, *“disponeva, per tutti gli impianti di distribuzione gestiti, di un recapito telefonico con linea fissa dedicato sia al servizio di pronto intervento di Crisgas che a tutte le altre attività tecnico commerciali sia di Crisgas che di Cristoforetti Servizi Energia”* (punto 2 e doc. 2a allegato alla *check list*);
  - in violazione dell'art. 1, comma 1 e 14, comma 1, lett. d) della RQDG 14/19, fino al 21 settembre 2016, la Società non disponeva di strumenti tali da

assicurare la registrazione garantita delle chiamate telefoniche di pronto intervento; nello specifico, la Società ha dichiarato che, fino alla suddetta data, disponeva unicamente “di un registro cartaceo all’interno del quale venivano riportate le sole telefonate ricevute al numero 0461/241440 che davano seguito ad uscite di pronto intervento”, in modo, pertanto, da non garantire né la sequenzialità né l’inalterabilità delle chiamate pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento nonché la registrazione delle chiamate non di pronto intervento (punto 5 della *check list*); inoltre, la società non è stata in grado di produrre le registrazioni delle chiamate telefoniche effettuate dalla Guardia di Finanza durante i controlli telefonici nei giorni 3, 15 e 18 maggio 2016 (punto 5 e doc. 2a allegato alla *check list*).

**CONSIDERATO, INOLTRE, 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 riserva 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;
- nei casi 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. 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);
  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 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 Crisgas;
- 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 rileva che le condotte in contestazione si sono protratte dall'1 gennaio 2014 al 21 settembre 2016 in quanto, in sede di verifica ispettiva (punti 2 e 5 e doc. 2a allegato alla *check list*) e con la citata nota del 7 marzo 2017, la società ha dichiarato ed adeguatamente documentato di aver stipulato con una società esterna un contratto per la gestione del centralino di pronto intervento che ha assicurato, tra l'altro, la fornitura di un nuovo numero telefonico (800992740) dedicato esclusivamente al pronto intervento nonché la registrazione garantita delle relative telefonate come previsto dalla RQDG;
  - con riferimento all'*opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione*, e alla *personalità dell'agente* non si riscontrano circostanze rilevanti;
  - in merito alle *condizioni economiche dell'agente*, dall'ultimo bilancio disponibile si rileva che la Società ha conseguito, per l'anno 2015, un fatturato pari a euro 288.500;
- gli elementi sopra evidenziati consentono, allo stato delle attuali evidenze, di determinare la sanzione nella misura di euro 7.500 (settemilacinquecento)

#### **DELIBERA**

1. di avviare un procedimento sanzionatorio nei confronti di Crisgas S.r.l., per l'accertamento, nei termini di cui in motivazione, delle violazioni delle disposizioni in materia di servizio di pronto intervento gas, 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 in euro 7.500 (settemilacinquecento);

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. 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 – 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 del punto 4 della deliberazione 658/2016/A, quale responsabile del procedimento, il Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni;
7. di fissare in 120 (centoventi) 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 e 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) all'indirizzo [sanzioni-impegni.aeegsi@pec.energia.it](mailto: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) o altro indirizzo (nel solo caso di assenza di indirizzo pec) presso la quale ricevere le comunicazioni relative al procedimento avviato col presente provvedimento;
11. di notificare il presente provvedimento a Crisgas S.r.l. (Partita Iva 02796030365) mediante PEC, all'indirizzo [crisgas@pec-neispa.com](mailto:crisgas@pec-neispa.com), nonché di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it).

24 marzo 2017

IL PRESIDENTE  
*Guido Bortoni*