

**DELIBERAZIONE 6 APRILE 2017**  
**212/2017/S/GAS**

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

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

Nella riunione del 6 aprile 2017

**VISTI:**

- la legge 24 novembre 1981, n. 689 (di seguito: legge 689/81);
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge 481/95) e, in particolare, l'articolo 2, comma 20, lett. c);
- l'articolo 11 *bis*, del decreto legge 14 marzo 2005, n. 35, introdotto dalla legge di conversione 14 maggio 2005, n. 80;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- l'articolo 45, del decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) 7 agosto 2008, ARG/gas 120/08, recante "Testo Unico della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012" (di seguito: RQDG);
- la deliberazione dell'Autorità 10 dicembre 2012, VIS 170/10 (di seguito: VIS 170/10);
- la deliberazione dell'Autorità 7 febbraio 2011, VIS 22/11 (di seguito: deliberazione VIS 22/11);
- la deliberazione dell'Autorità 16 febbraio 2012, 42/2012/S/gas (di seguito: deliberazione 42/2012/S/gas);
- la deliberazione dell'Autorità 8 marzo 2012, 83/2012/E/gas (di seguito: deliberazione 83/2012/E/gas);
- la deliberazione dell'Autorità 10 marzo 2016, 95/2016/E/gas (di seguito: deliberazione 95/2016/E/gas).

**FATTO:**

1. Con deliberazione VIS 22/11, l'Autorità ha approvato un programma di cinquanta controlli, nei confronti di imprese distributrici di gas – tra le quali Amalfitana Gas S.r.l. (di seguito: Amalfitana Gas o società) – 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.

2. In attuazione di tale programma, i militari del Nucleo Speciale Tutela Mercati della Guardia di Finanza (ora Nucleo Speciale per l'energia e il sistema idrico della Guardia di Finanza) hanno effettuato, nel periodo dal 22 marzo all'8 maggio 2011, chiamate telefoniche alle sopra citate imprese distributrici.
3. Successivamente l'Autorità, in collaborazione con il Nucleo della Guardia di Finanza, ha effettuato alcune ispezioni presso le aziende che, all'esito delle chiamate telefoniche, hanno evidenziato anomalie nel servizio di pronto intervento.
4. Dalla verifica ispettiva, effettuata nei giorni 22 e 23 novembre 2011, presso l'impianto di distribuzione di gas naturale denominato "Baronissi", è emerso, con riferimento al centralino di pronto intervento relativo ai ventiquattro impianti di distribuzione di gas naturale gestiti da Amalfitana Gas, che:
  - a) in violazione dell'articolo 25, comma 1, lettere c) e d), della RQDG, la società non avrebbe ottemperato all'obbligo di pubblicare ed aggiornare, sul proprio sito internet, i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento; in particolare, alla data del 16 febbraio 2011, erano presenti, tra gli altri, alla pagina del predetto sito (in base ai controlli effettuati ai sensi del 3.2 della procedura allegata alla deliberazione VIS 22/11), sotto il titolo "Recapiti telefonici Servizio di Pronto Intervento - 24/24 h", i numeri 800453300, 089955118 e 0899565435, nonostante dai controlli telefonici effettuati dai militari della Guardia di Finanza in data 23 marzo 2011 e dalle dichiarazioni rese dalla società (punti 3 e 4 della *check list*), il primo dei numeri indicati non corrispondesse al centralino di pronto intervento;
  - b) in violazione dell'articolo 25, comma 1, lettera g) e dell'articolo 1, comma 1, della RQDG, la società non disponeva di strumenti tali da assicurare la registrazione garantita delle chiamate telefoniche pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento; in particolare, con riferimento alle chiamate telefoniche, relative all'impianto denominato "Baronissi", pervenute al centralino di pronto intervento nel periodo 1 gennaio 2011 - 21 novembre 2011, la società ha prodotto un elenco cartaceo mancante delle tre chiamate telefoniche effettuate dai militari della Guardia di Finanza nei giorni 27 marzo, 7 e 11 aprile 2011 al numero 089955118, conclusesi con la conversazione con un operatore di pronto intervento (punto 7 della *check list* documento 7);
  - c) in violazione dell'articolo 25, comma 2, lettera a), della RQDG, la società non avrebbe ottemperato all'obbligo di dotarsi di un centralino di pronto intervento in grado di assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute; in particolare la società non è stata in grado di produrre la registrazione vocale delle chiamate effettuate dai militari della Guardia di Finanza nei giorni 27 marzo, 7 e 11 aprile 2011

- al numero 089955118, conclusesi con la conversazione con un operatore di pronto intervento (punto 9 della *check list*).
5. Pertanto, con deliberazione 42/2012/S/gas, l'Autorità ha avviato, nei confronti di Amalfitana Gas, un procedimento per l'accertamento della violazione delle citate disposizioni in materia di pronto intervento gas e per l'adozione del relativo provvedimento sanzionatorio, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95.
  6. Con nota 16 marzo 2012 (acquisita con prot. Autorità 8110), la società ha depositato una memoria difensiva ed ha chiesto di essere sentita in audizione finale.
  7. Con nota del 13 febbraio 2017 (prot. Autorità 5215), il responsabile del procedimento ha comunicato le risultanze istruttorie ad Amalfitana Gas.
  8. Con lettera 2 marzo 2017 (prot. Autorità 8314), la società ha rinunciato ad essere sentita in audizione finale innanzi al Collegio.
  9. Con nota 7 marzo 2017 (prot. Autorità 9191), la società ha svolto ulteriori argomentazioni difensive.

#### VALUTAZIONI GIURIDICA

##### In relazione alla contestazione della violazione dell'articolo 25, comma 1, lett. c) e d) della RQDG

10. L'articolo 25, comma 1, lettere c) e d), della RQDG, impone ai distributori di gas naturale l'obbligo di pubblicare, sul proprio sito internet, i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento, nonché, in caso di variazione dei citati recapiti telefonici, l'obbligo di pubblicare immediatamente sul proprio sito internet i nuovi recapiti telefonici.
11. Dagli elementi acquisiti in sede ispettiva emerge che la società si è resa responsabile della violazione della disposizione sopra richiamata. Alla data del 16 febbraio 2011, sulla pagina del sito internet della società intitolata "Recapiti telefonici Servizio di Pronto Intervento - 24/24 h", consultata dal citato Nucleo della Guardia di Finanza, erano riportati infatti, per l'impianto denominato "Baronissi", tre recapiti telefonici dedicati al pronto intervento, tra i quali il numero verde 800453300, nonostante tale numero – come dichiarato dalla stessa società nel corso della predetta verifica ispettiva (punto 3 della *check list*) – non corrispondesse al centralino di pronto intervento. L'argomentazione difensiva della società secondo la quale, dal sito della medesima, apparivano due numeri di pronto intervento con "*validità di efficacia temporale del primo e del secondo*" è inconferente, riferendosi all'indicazione (peraltro di non facile lettura) relativa agli altri due numeri telefonici (089/955118 e 089/9565435) presenti sul sito nella pagina intitolata "Recapiti telefonici Servizio di Pronto Intervento – 24/24h", diversi da quello (800453300) al quale si riferisce la contestazione della violazione dell'art. 25, comma 1, lett. c e d), della RQDG.

In relazione alla contestata violazione dell'articolo 25, comma 1, lett. g) della RQDG

12. L'articolo 25, comma 1, lett. g), della RQDG, stabilisce che l'impresa distributrice debba disporre di strumenti tali da assicurare la registrazione garantita delle chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento.
13. Ai sensi dell'articolo 1, comma 1, della RQDG, la registrazione garantita è "la registrazione sequenziale ed inalterabile per ogni chiamata pervenuta ai recapiti telefonici di pronto intervento almeno delle seguenti informazioni:
  - (i) la data di ricevimento della chiamata telefonica;
  - (ii) ora e minuti di inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento, con arrotondamento al minuto superiore;
  - (iii) i dati identificativi della persona che ha effettuato la chiamata telefonica;
  - (iv) il luogo dove si richiede il pronto intervento dell'impresa distributrice, con indicazione, ove possibile, del recapito completo di indirizzo e numero civico;
  - (v) la situazione segnalata tra quelle indicate dall'Articolo 10, comma 10.3;
  - (vi) nel caso in cui la chiamata non sia relativa ad una delle situazioni indicate dall'articolo 10, comma 10.3, le sole informazioni indicate ai precedenti punti (i) e (ii)" (articolo 1, comma 1, della RQDG).
14. Nel corso della visita ispettiva è stato acquisito l'elenco delle chiamate telefoniche pervenute al centralino di pronto intervento dal 1 gennaio 2011 al 21 novembre 2011, relative all'impianto "Baronissi".
15. Dagli elementi acquisiti risulta che la società si è resa responsabile della violazione dell'articolo 25, comma 1, lett. g), della RQDG, in quanto l'elenco è risultato mancante delle tre chiamate telefoniche effettuate dai militari della Guardia di Finanza nei giorni 27 marzo, 7 e 11 aprile 2011 al numero 089955118, conclusesi con un operatore di pronto intervento (punti 7 della *check list* e documento 7 allegato), chiamate per le quali quindi la società non ha adempiuto all'obbligo di "registrazione garantita".
16. Risulta priva di pregio l'argomentazione difensiva della società secondo la quale la registrazione garantita di tali chiamate non era dovuta in quanto tali chiamate erano state effettuate in epoca successiva alla dismissione del predetto recapito di pronto intervento, avvenuta in data 15 febbraio 2010, dismissione della quale la società ha dichiarato di aver dato informazione, anche mediante comunicazione sul proprio sito internet, a tutti i venditori, enti e forze dell'ordine nonché all'Autorità. Come sopra rilevato, il numero 089955118 era infatti riportato nella pagina internet della società relativa ai "Recapiti telefonici Servizio di Pronto Intervento - 24/24 h" e risultava comunque attivo, tanto è vero che i militari della Guardia di Finanza hanno effettuato una conversazione con un operatore del pronto intervento, conversazione i cui dati non sono stati registrati in violazione della disposizione sopra richiamata.

In relazione alla contestata violazione dell'articolo 25, comma 2, lett. a) della RQDG

17. Ai sensi dell'articolo 25, comma 2, lett. a), della RQDG, l'impresa di distribuzione, a partire dal 1 luglio 2009, deve disporre per tutti gli impianti di distribuzione gestiti, nessuno escluso, di uno o più centralini di pronto intervento, in grado di assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute.
18. Nel corso della visita ispettiva – acquisito l'elenco delle chiamate telefoniche pervenute al centralino di pronto intervento dal 1 gennaio 2011 al 21 novembre 2011, relative all'impianto "Baronissi" – si è proceduto, in contraddittorio con la società, all'estrazione di 10 chiamate e all'ascolto delle relative registrazioni vocali.
19. Dagli elementi acquisiti risulta che la società si è resa responsabile della violazione dell'articolo 25, comma 2, della RQDG, in quanto – per sua stessa ammissione – le tre chiamate effettuate dalla Guardia di Finanza in data 27 marzo, 7 aprile e 11 aprile 2011, al numero 089955118, non sono state oggetto di registrazione vocale (punti 9 della *check list*).
20. Per le stesse ragioni di cui al precedente punto 16 risulta priva di pregio l'argomentazione difensiva della società secondo la quale la registrazione vocale di tali chiamate non era dovuta in quanto le stesse sarebbero state effettuate in epoca successiva alla dismissione del predetto recapito di pronto intervento, avvenuta in data 15 febbraio 2010.

**QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE:**

21. L'articolo 11, della legge 689/81, prevede che la quantificazione della sanzione sia compiuta in applicazione dei seguenti criteri:
  - a) gravità della violazione;
  - b) opera svolta dall'agente per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione;
  - c) personalità dell'agente;
  - d) condizioni economiche dell'agente.
22. Sotto il profilo della *gravità della violazione*, la specifica condotta di Amalfitana Gas contrasta con disposizioni volte ad assicurare, attraverso l'imposizione agli esercenti di obblighi relativi al servizio di pronto intervento, la sicurezza del servizio di distribuzione. Pertanto, la gravità della violazione deriva direttamente dal bene giuridico tutelato dalle disposizioni violate, costituito dall'incolumità delle persone e delle cose. Con riferimento alla violazione dell'articolo 25, comma 1, lettere c) e d), la medesima si è protratta dal 16 febbraio 2011 al 22 novembre 2011, in quanto, in sede di verifica ispettiva (punto 4 della *check list* e documento 2), la società ha esibito copia della stampa della pagina internet del proprio sito aggiornata con l'indicazione corretta del numero di pronto intervento relativo all'impianto denominato "Baronissi". Le violazioni relative all'articolo 25, comma 1, lettera g) e comma 2, lettera a), della RQDG, sono circoscritte alle

sole tre chiamate effettuate dai militari della Guardia di Finanza nei giorni 27 marzo, 7 e 11 aprile 2011.

23. Con riferimento all'*opera svolta dall'agente per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione*, non risulta alcuna circostanza rilevante.
24. Quanto al criterio della *personalità dell'agente*, rileva la circostanza che la società sia stata sanzionata, con deliberazione VIS 170/10, per violazioni in materia di pronto intervento gas. Sotto il presente profilo rileva, altresì, che in esito all'ulteriore programma di controlli telefonici in materia di pronto intervento stabiliti con deliberazioni 83/2012/E/gas e 95/2016/E/gas ed effettuati nei confronti della società dai militari della Guardia di Finanza, rispettivamente nel periodo 11 aprile-25 aprile 2012 e 21 aprile-23 maggio 2016, non sono state riscontrate anomalie.
25. Per quanto attiene alle *condizioni economiche dell'agente*, si rileva che Amalfitana Gas ha conseguito, per l'anno 2011, in merito all'attività di distribuzione del gas naturale, un fatturato pari a euro 4.691.764

### **DELIBERA**

1. di accertare la violazione, da parte di Amalfitana Gas S.r.l., nei termini di cui in motivazione, dell'articolo 25, comma 1, lettere c) e d), della RQDG, dell'articolo 25, comma 1, lett. g), della RQDG e dall'articolo 25, comma 2, lettera a), della RQDG;
2. di irrogare, ad Amalfitana Gas S.r.l., ai sensi dell'articolo 2, comma 20 lett. c), della legge 481/95, una sanzione amministrativa pecuniaria, pari a 31.000 euro (trentunomila/00);
3. di ordinare, a Amalfitana Gas S.r.l., di pagare la sanzione irrogata entro il termine di 30 giorni dalla data di notifica del presente provvedimento, con versamento diretto al concessionario del servizio di riscossione, oppure mediante delega ad una banca o alla Poste Italiane S.p.a. presentando il modello "F23" (recante codice ente QAE e codice tributo "787T"), come previsto dal decreto legislativo 237/97;
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, ad Amalfitana Gas S.r.l., di comunicare l'avvenuto pagamento della sanzione amministrativa irrogata all'Autorità, mediante l'invio di copia del documento attestante il versamento effettuato e via mail all'indirizzo [riscossione@autorita.energia.it](mailto:riscossione@autorita.energia.it);

6. di notificare il presente provvedimento, mediante plico raccomandato con avviso di ricevimento, ad Amalfitana Gas S.r.l., via Fanelli, 206/4, 70125 Bari e all'indirizzo pec [info@pec.amalfitanagas.it](mailto:info@pec.amalfitanagas.it), nonché 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.

6 aprile 2017

IL PRESIDENTE  
*Guido Bortoni*