

**DELIBERAZIONE 6 APRILE 2017
213/2017/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);
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- l'articolo 11 *bis*, del decreto legge 14 marzo 2005, n. 35, come introdotto dalla legge di conversione 14 maggio 2005, n. 80;
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 e, in particolare, l'articolo 45;
- 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 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).

FATTO:

1. Con deliberazione VIS 22/11, l'Autorità ha approvato un programma di cinquanta controlli, nei confronti di imprese distributrici di gas – tra cui Servizi Distribuzione S.r.l. (di seguito: Servizi Distribuzione 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 imprese distributrici che, all'esito delle chiamate telefoniche, hanno evidenziato anomalie nel servizio di pronto intervento.
4. Dalla verifica ispettiva, effettuata nei giorni 18 e 19 ottobre 2011, presso la società ed avente ad oggetto l'impianto di distribuzione di gas naturale denominato "Monteprandone" è emerso, con riferimento al centralino di pronto intervento relativo ai cinque impianti di distribuzione di gas naturale gestiti da Servizi Distribuzione, che:
 - a) in violazione dell'articolo 25, comma 1, lettera a), della RQDG, la società non disponeva di adeguate risorse umane, materiali e tecnologiche per far fronte alle richieste di pronto intervento; in particolare, in occasione del controllo telefonico effettuato dal predetto Nucleo della Guardia di Finanza al centralino di pronto intervento in data 8 maggio 2011, nonostante tre tentativi di chiamata, non è stato possibile effettuare la conversazione con il reperibile di turno;
 - b) in violazione dell'articolo 25, comma 1, lettera g), della RQDG, la società non disponeva di strumenti tali da assicurare la registrazione garantita, cioè sequenziale e inalterabile secondo il citato articolo 1, comma 1, della RQDG, delle chiamate telefoniche pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento; in particolare, la società ha dichiarato, in sede di verifica ispettiva, che fino alla data del 15 giugno 2011 le chiamate telefoniche di pronto intervento sono state registrate manualmente da parte della persona preposta al centralino di pronto intervento, in violazione dei requisiti di sequenzialità ed inalterabilità richiesti dalla registrazione garantita; la società ha, inoltre, prodotto una copia degli elenchi inerenti alle registrazioni telefoniche di pronto intervento relativamente al periodo dal 1 gennaio al 30 settembre 2011, mancanti di tutte le chiamate non di pronto intervento e delle chiamate telefoniche effettuate dai militari della Guardia di Finanza nei giorni 30 marzo, 6 aprile e 8 maggio 2011;
 - c) in violazione dell'articolo 25, comma 2, lettera a), della RQDG, la società ha dichiarato di essersi dotata di un sistema di registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento solo a partire dal 16 giugno 2011 e non dal 1 luglio 2009, come previsto dalla RQDG;
 - d) in violazione dell'articolo 25, comma 2, lettera b), della RQDG, la società ha dichiarato di disporre di un gruppo di continuità idoneo a garantire, per il centralino di pronto intervento, un'autonomia di almeno 24 ore in caso di interruzione dell'alimentazione elettrica esterna solo a partire dal 16 giugno 2011 e non dal 1 luglio 2009, come invece previsto dalla RQDG.

5. Pertanto, con deliberazione 42/2012/S/gas, l’Autorità, sulla base delle risultanze acquisite nel corso della predetta verifica ispettiva, ha avviato nei confronti di Servizi Distribuzione, 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. Nel corso del procedimento, la società non ha depositato documentazione difensiva.
7. In data 13 febbraio 2017, il responsabile del procedimento ha comunicato le risultanze istruttorie (prot. 5217).

VALUTAZIONE GIURIDICA:

In relazione alla contestata violazione dell’articolo 25 comma 1 lettera a) della RQDG

8. L’articolo 25, della RQDG, pone, in capo alle imprese distributrici di gas, una serie di obblighi relativi al servizio di pronto intervento gas, fra cui l’obbligo di disporre di adeguate risorse umane, materiali e tecnologiche per fronteggiare con tempestività le richieste di pronto intervento, in conformità alle norme tecniche vigenti in materia (articolo 25, comma 1, lettera a).
9. Servizi Distribuzione si è resa responsabile della violazione dell’articolo 25, comma 1, lettera a), della RQDG, in quanto, in occasione del controllo telefonico, relativo all’impianto di distribuzione denominato “Monteprandone”, effettuato dai militari della Guardia di Finanza al centralino di pronto intervento in data 8 maggio 2011, nonostante tre tentativi di chiamata, non è stato possibile effettuare la conversazione con il reperibile di turno. Al riguardo, la società ha dichiarato, in sede di verifica ispettiva, che *“al momento dei tre tentativi falliti, il reperibile di turno aveva temporaneamente posto, per motivi strettamente personali, il proprio cellulare in modalità silenziosa. Per questo motivo il reperibile non si è accorto delle chiamate in arrivo”*. La gestione non corretta della chiamata di pronto intervento, per quanto circoscritta ai citati tre tentativi, dimostra l’inadeguatezza delle risorse umane preposte a tale servizio.

In relazione alla contestata violazione dell’articolo 25, comma 1, lettera g) della RQDG

10. L’articolo 25, comma 1, lett. g), della RQDG, stabilisce che l’impresa distributtrice debba disporre di strumenti tali da assicurare la registrazione garantita delle chiamate telefoniche pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento.
11. 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).
12. La società si è resa responsabile della violazione di cui all'articolo 25, comma 1, lett. g), della RQDG, in quanto, come dalla stessa dichiarato in sede di verifica ispettiva, *"fino al 15 giugno 2011, con il recapito telefonico di pronto intervento 0736 898828, le informazioni relative alle sole chiamate pertinenti (al pronto intervento n.d.r.) erano annotate manualmente durante la telefonata su tabella "WORD" dall'operatore del centralino"*; ciò dimostra che la registrazione garantita è avvenuta, fino al 15 giugno 2011, in violazione dei requisiti di sequenzialità ed inalterabilità richiesti dalla regolazione. La società ha, inoltre, prodotto, nel corso della predetta verifica ispettiva, una copia degli elenchi inerenti alle registrazioni telefoniche di pronto intervento relativamente al periodo dal 1 gennaio al 30 settembre 2011, mancanti di tutte le chiamate non di pronto intervento giunte fino al 15 giugno 2011 (ai quali si applica l'obbligo di "registrazione garantita" ex articolo 1, comma 1, vi) RQDG) e delle chiamate telefoniche effettuate dai militari della Guardia di Finanza nei giorni 30 marzo, 6 aprile e 8 maggio 2011.

In relazione alla violazione dell'articolo 25, comma 2, lettera a) della RQDG

13. L'articolo 25, comma 2, lettere a), della RQDG, impone alle imprese di distribuzione del gas di disporre, a partire dal 1 luglio 2009, 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.
14. Servizi Distribuzione si è resa responsabile della violazione dell'articolo 25, comma 2, lettere a), della RQDG, in quanto, come emerge dalla dichiarazione resa dalla società in sede di verifica ispettiva, la società si è dotata di un sistema di registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento e di un gruppo di continuità idoneo a garantire, per il centralino di pronto intervento, un'autonomia di almeno 24 ore in caso di interruzione dell'alimentazione elettrica esterna, solo a partire dal 16 giugno 2011 e non dal 1 luglio 2009, come previsto dalla RQDG.

QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE:

15. 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 l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione;
 - c) personalità dell'agente;
 - d) condizioni economiche dell'agente.
16. Sotto il profilo della *gravità della violazione*, la specifica condotta di Servizi Distribuzione contrasta con disposizioni volte ad assicurare la sicurezza del servizio di distribuzione attraverso l'imposizione agli esercenti di obblighi relativi al servizio di pronto intervento, di cui all'articolo 25, della RQDG. Pertanto, la gravità della violazione deriva direttamente dal bene giuridico tutelato dalle disposizioni violate, costituito dall'incolumità delle persone e delle cose. La violazione dell'articolo 25, comma 1, lettera a) della RQDG è circoscritta tuttavia ai soli tre tentativi di chiamata telefonica dell'8 maggio 2011. La violazione relativa all'articolo 25, comma 1, lettera g), della RQDG, si è protratta dal 1 gennaio 2009 al 16 giugno 2011, mentre la violazione dell'articolo 25, comma 2, lettera a), della RQDG si è protratta dal 1 luglio 2009 al 16 giugno 2011.
17. Con riferimento all'*opera svolta dall'agente* per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, non risulta alcuna circostanza rilevante.
18. Quanto al criterio della *personalità dell'agente*, la società non si è resa responsabile di altre violazioni di competenza dell'Autorità. La società, in sede di verifica ispettiva, ha comunicato ed adeguatamente documentato di aver dismesso il centralino di pronto intervento oggetto di contestazione, avendone affidato la gestione ad una società esterna dal 16 giugno 2011, pertanto prima dell'avvio del procedimento sanzionatorio. Tale iniziativa appare meritevole di apprezzamento, in quanto risulta potenzialmente utile al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle norme violate. A dimostrazione di ciò, occorre rilevare che in esito all'ulteriore programma di controlli telefonici in materia di pronto intervento disposti 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.
19. Per quanto attiene alle *condizioni economiche dell'agente*, si rileva che Servizi Distribuzione ha conseguito, per l'anno 2011, in merito all'attività di distribuzione di gas naturale, un fatturato pari a euro 1.717.500

DELIBERA

1. di accertare la violazione, da parte di Servizi Distribuzione S.r.l., nei termini di cui in motivazione, degli articoli 25, comma 1, lett. a), 25, comma 1, lett. g) e 25, comma 2, lett. a), della RQDG;
2. di irrogare a Servizi Distribuzione S.r.l. ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lett. c), della legge 481/95, una sanzione amministrativa pecuniaria, pari a euro 13.000 (tredicimila/00);
3. di ordinare, a Servizi Distribuzione 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, a Servizi Distribuzione S.r.l., di comunicare all'Autorità l'avvenuto pagamento della sanzione amministrativa irrogata, mediante l'invio di copia del documento attestante il versamento effettuato e via mail all'indirizzo riscossione@autorita.energia.it;
6. di notificare il presente provvedimento, mediante plico raccomandato con avviso di ricevimento, a Servizi Distribuzione S.r.l. Piazza Kennedy, 5 63078 Spinetoli (AP) e all'indirizzo pec info@pec.servizidistribuzione.it, nonché di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità 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