

DELIBERAZIONE 6 APRILE 2017
214/2017/S/GAS

IRROGAZIONE DI UNA SANZIONE AMMINISTRATIVA PECUNIARIA PER VIOLAZIONE 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, 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);
- la deliberazione dell'Autorità 8 marzo 2012, 83/2012/E/gas (di seguito: deliberazione 83/2012/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 Uniservizi S.p.a. (di seguito: Uniservizi) – 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 al 18 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 27 e 28 ottobre 2011, presso la sede operativa della società è emerso, con riferimento al centralino di pronto intervento relativo ai cinque impianti di distribuzione di gas naturale gestiti da Uniservizi ("Soave**Gas Naturale", "Cologna Veneta**Gas Naturale", "Zimella**Gas Naturale", "Lonigo**Gas Naturale", "Colognola ai colli"), che, 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 dei tre tentativi di chiamata telefonica effettuati dai militari della Guardia di Finanza, in data 3 aprile 2011, rispettivamente alle ore 9.58.00, 10.06.00 e 10.11.00 al numero 053528122, non è stato possibile effettuare la conversazione con un operatore di pronto intervento.
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 Uniservizi, un procedimento per l'accertamento della violazione della citata disposizione 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 8050), la società ha chiesto di essere sentita in audizione finale e con la medesima nota, integrata successivamente con nota del 22 marzo 2012 (acquisita con prot. Autorità 8910), ha chiesto di accedere agli atti del procedimento, accesso consentito con nota 28 marzo 2012 (prot. Autorità 9570) e con materiale consegna dei documenti il giorno 12 aprile 2012 (verbale prot. Autorità 11434).
7. Con nota 31 luglio 2012 (acquisita con prot. Autorità 23549), Uniservizi ha, altresì, inviato una memoria difensiva, integrata successivamente con nota 5 agosto 2014 (acquisita con prot. Autorità 22074).
8. Con nota del 13 febbraio 2017 (prot. Autorità 5218), il responsabile del procedimento ha comunicato le risultanze istruttorie a Uniservizi.
9. Con lettera 3 marzo 2017 (prot. Autorità 8619), la società ha rinunciato ad essere sentita in audizione finale innanzi al Collegio, riservandosi la produzione di una memoria difensiva, inviata poi in data 20 marzo 2017 (prot. Autorità 10521).

VALUTAZIONE GIURIDICA:

Contesto normativo

10. L'articolo 25 della RQDG prevede, in capo alle imprese distributrici di gas, una serie di obblighi relativi al servizio di pronto intervento, fra i quali 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).

Argomentazioni di Uniservizi

11. In via preliminare, la società, nel corso del procedimento, ha sostenuto l'illegittimità della contestazione in quanto il controllo telefonico sarebbe avvenuto senza rispettare la procedura approvata dall'Autorità con la deliberazione VIS 22/11 (di seguito: procedura di controllo). In particolare, la società afferma che poiché i militari della Guardia di Finanza, in occasione dei controlli telefonici, avevano riscontrato un segnale di "occupato veloce" seguito da una "brusca interruzione", i medesimi avrebbero dovuto effettuare complessivamente 11 tentativi di chiamata al centralino di pronto intervento (come previsto dalla procedura di controllo per il caso di segnale di occupato), anziché limitarsi a soli 3 tentativi (come previsto dalla procedura di controllo per il caso di segnale di linea libera).
12. La società ha sostenuto, inoltre, che ricondurre il mancato riscontro delle chiamate telefoniche del centralino di pronto intervento al diverso obbligo di cui all'articolo 25, comma 1, lettera a), della RQDG), di dotarsi di una struttura di pronto intervento adeguata, comporterebbe una violazione dei principi di tassatività e di legalità in materia di sanzioni amministrative di cui all'articolo 1, della legge 689/81.
13. La società ha sostenuto, altresì, la non fondatezza della contestazione in merito alla violazione dell'articolo 25, comma 1, lettera a), della RQDG, in quanto afferma di essersi dotata di una struttura adeguata a fronteggiare con tempestività le richieste di pronto intervento, in conformità alle norme tecniche vigenti in materia, avendo affidato la gestione del relativo centralino alla società Hera, uno dei principali operatori nazionali del settore. In particolare, Uniservizi ha dichiarato, in sede di verifica ispettiva e nelle memorie depositate, che al momento del controllo il centralino di pronto intervento era perfettamente funzionante e che i tre tentativi di chiamata telefonica effettuati nelle ore 9.58.00, 10.06.00 e 10.11.00 dai controllori avrebbero avuto esito negativo per ragioni tecniche indipendenti dalla volontà della società. Al riguardo Uniservizi ha presentato, allegata alla citata nota del 5 agosto 2014, una relazione tecnica della società VEM Sistemi S.p.a., nella quale si afferma che sarebbe: *"(...) ragionevole ritenere che, sul piano tecnico: a) il disservizio riscontrato dalla Guardia di Finanza si sia verificato nella fase di trasferimento della chiamata*

dall'operatore telefonico nazionale al sistema telefonico di Hera; b) tale disservizio sia stato eccezionale e momentaneo, anche in considerazione del fatto che le chiamate pervenute al centralino nelle ore/giorni successivi sono state trasferite e gestite correttamente". Infine, a parere della società, il corretto funzionamento del centralino di pronto intervento sarebbe dimostrato dalla circostanza che, al di là dei citati tre tentativi, nella stessa data, alle ore 10.18.15, i militari della Guardia di Finanza sono riusciti comunque a mettersi in contatto con il centralino di pronto intervento.

14. Con la memoria del 20 marzo 2017, la società ha replicato alla comunicazione delle risultanze istruttorie, in particolare insistendo: a) sul mancato rispetto della procedura di effettuazione dei controlli telefonici seguita dai militari della Guardia di Finanza; b) sulla rilevanza della relazione della società VEM Sistemi S.p.a. allegata alla memoria del 5 agosto 2014. La società ha, altresì, svolto considerazioni in merito alla quantificazione della sanzione, in particolare contestando la (asserita) mancata considerazione, da parte del responsabile del procedimento, di alcune circostanze, quali: a) la portata locale della violazione (riferendosi la stessa al solo impianto di Soave); b) la circostanza che la violazione non abbia determinato indebiti vantaggi economici all' esercente né danni all'incolumità fisica dei clienti finali (danni che sarebbero da esclusi *a priori*, trattandosi di chiamate di controllo); c) l'aver l' esercente sempre adempiuto correttamente a tutti gli altri obblighi previsti a tutela della sicurezza del servizio di pronto intervento, come accertato anche dalla Guardia di Finanza in occasione della verifica ispettiva; d) l'atteggiamento collaborativo mostrato in sede di visita ispettiva dal personale della società; e) la dimensione del fatturato rilevante.

Valutazione delle argomentazioni di Uniservizi

15. Dagli elementi acquisiti a seguito della verifica ispettiva emerge che Uniservizi si è resa responsabile della violazione dell'articolo 25, comma 1, lettera a), della RQDG.
16. In data 3 aprile 2011, il centralino di pronto intervento della società non ha risposto a tre tentativi di chiamata telefonica effettuati dai militari della Guardia di Finanza, rispettivamente delle ore 9.58.00, 10.06.00 e 10.11.00, al numero 053528122.
17. L'argomentazione della società relativa alle modalità con le quali è stato svolto il controllo medesimo da parte dei militari della Guardia di Finanza è infondata.
18. La deliberazione VIS 22/11 prevede, effettivamente, due distinte ipotesi, ossia :a) la chiamata senza risposta con segnale di linea libera o di attivazione di un risponditore automatico (caso in cui il controllore deve effettuare tre tentativi a cinque minuti di distanza l'uno dall'altro); b) la chiamata a numero occupato (caso in cui il controllore deve effettuare ulteriori dieci tentativi).
19. Nel caso di specie, i militari della Guardia di Finanza hanno annotato, nel verbale delle operazioni compiute, che nessuno dei tentativi di chiamata effettuati era

andato a buon fine, indicando, nello schema riepilogativo, l'annotazione "caduta linea".

20. Nella comunicazione delle risultanze istruttorie il responsabile del procedimento ha correttamente osservato che, poiché la procedura non contemplava (non potendolo fare) l'ipotesi di guasto alla linea, i controllori – a fronte di un segnale di "caduta linea" – hanno correttamente applicato la procedura più favorevole alla società, che prevede, appunto, l'effettuazione di tre tentativi da distribuire nell'arco di almeno dieci minuti, laddove la procedura alternativa avrebbe previsto più tentativi senza però il rispetto di un tempo minimo.
21. In senso contrario non vale in alcun modo il richiamo al principio di legalità con il quale l' esercente vorrebbe negare rilevanza ad un fatto incontrovertibilmente acquisito nel corso delle operazioni di controllo condotte dalla Guardia di Finanza, ossia il fatto che il giorno 3 aprile 2011, per circa 13 minuti, i militari della Guardia di Finanza non siano riusciti a comunicare con il centralino di pronto intervento della società perché lo stesso non era libero, né occupato, ma addirittura inaccessibile.
22. Prive di pregio appaiono le argomentazioni svolte dall' esercente con la memoria del 20 marzo 2017. L' esercente – nel presupposto che "il segnale di occupato e di occupato veloce sono sostanzialmente equivalenti" (come sarebbe dimostrato dalle norme tecniche CCITT, *The International Telegraph and Telephone consultative Committee*, E. 180") – insiste nell'affermare che la Guardia di Finanza, il 3 aprile 2011, avrebbe dovuto applicare la procedura prevista per il caso di numero occupato. A tal proposito, la società contesta che la procedura applicata dalla Guardia di Finanza possa considerarsi più favorevole, affermando che "*l'effettuazione di 11 tentativi di chiamata e la relativa verbalizzazione (...) avrebbe richiesto ben più di 10 minuti di tempo e avrebbe consentito al centralino di Uniservizi di riscontrare positivamente le chiamate successive alle prime 3 e di dimostrare il corretto funzionamento del centralino*". Tale affermazione è apodittica e contrasta con la comune esperienza che mostra come possano bene effettuarsi 11 tentativi di chiamata in un arco di tempo di gran lunga inferiore a 10 minuti e ciò anche dovendosi procedere alla verbalizzazione dei tentativi stessi. Nel caso di specie, infatti, l'unico dato che avrebbe differenziato, nel verbale delle operazioni di controllo, ciascuno dei singoli tentativi sarebbe stato quello di cui alla lettera a), pag. 4, ossia "*data, ora e minuto di inizio della chiamata e degli eventuali tentativi di chiamata telefonica specificando se si tratta di mancata risposta o di numero occupato*", ossia un dato la cui annotazione necessita al più di qualche secondo. Né può assumere rilievo, al fine di escludere l'integrazione dell'illecito, la circostanza che alle ore 10.18.15 un militare della Guardia di Finanza abbia effettuato una conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento. Tale circostanza vale infatti solo a dimostrare che nel momento sopra indicato il disservizio rilevato dalla Guardia di Finanza tra le 9:58.00 e le 10:11.00 era terminato (circostanza, peraltro, di per sé inidonea ad escludere che un simile disservizio si sia potuto ripetere in un altro

momento della stessa o di altra giornata: ipotesi che rimane comunque estranea al presente procedimento).

23. Parimenti infondato appare l'assunto della società, secondo il quale la sanzionabilità della condotta descritta comporterebbe la violazione del principio di tassatività e legalità. L'articolo 25, comma 1, lettera a), prevede testualmente che l'impresa distributrice debba 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, mentre l'articolo 2, comma 2, lett. c), della legge 481/95, prevede testualmente che l'Autorità irroghi sanzioni in caso di inosservanza dei propri provvedimenti.
24. E' un fatto acquisito al presente procedimento che il centralino di pronto intervento della società non ha risposto in occasione dei tre tentativi di chiamata effettuati dai militari della Guardia di Finanza, in data 3 aprile 2011, tra le ore 9:58.00 e 10:11.00. Risulta, pertanto, accertato che almeno il giorno 3 aprile 2011, per almeno 13 minuti, i clienti finali, in caso di emergenza, non avrebbero potuto mettersi in contatto con il centralino di pronto intervento della società e che, pertanto, almeno con riferimento all'episodio contestato, la società non ha disposto di adeguate risorse, quanto meno tecnologiche, per fronteggiare con tempestività le richieste di pronto intervento, in violazione dell'articolo 25, comma 1, lettera a), della RQDG.
25. D'altra parte, la società non ha in alcun modo provato la causa di esclusione della responsabilità prospettata nel corso del procedimento.
26. Risulta, infatti, priva di qualsiasi elemento probatorio a supporto l'affermazione secondo la quale l'esito negativo dei controlli effettuati sarebbe riconducibile ad un disservizio imputabile all'operatore telefonico nazionale (e non invece al sistema interno utilizzato per la gestione del pronto intervento).
27. A supporto di tale affermazione non può, infatti, valere la relazione tecnica della società VEM Sistemi S.p.a., allegata alla citata nota del 5 agosto 2014. Contrariamente a quanto sostenuto da Uniservizi, da ultimo con la memoria del 20 marzo 2017, la citata relazione tecnica non fornisce alcuna prova dell'invocata causa di esclusione da responsabilità, limitandosi – dopo la descrizione del sistema telefonico di pronto intervento e di quanto avvenuto in data 3 aprile 2011 – a riproporre una semplice ipotesi già formulata dalla società in sede di verifica ispettiva (punto 3 della *check list*), ossia che fosse "ragionevole ritenere" che l'impossibilità di accedere al centralino di pronto intervento fosse imputabile all'operatore telefonico.

QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE:

28. 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.
29. Sotto il profilo della *gravità della violazione*, la specifica condotta di Uniservizi 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 dalla disposizione violata, costituito dall'incolumità delle persone e delle cose. La violazione risulta circoscritta ai soli tre tentativi di chiamata del 3 aprile 2011.
30. Con riferimento all'*opera svolta* dall'agente per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, non risulta alcuna circostanza rilevante.
31. Quanto al criterio della *personalità dell'agente*, la società non si è resa responsabile di altre violazioni di competenza dell'Autorità. Risulta, altresì, che in esito all'ulteriore programma di controlli telefonici in materia di pronto intervento disposti con deliberazione 83/2012/E/gas ed effettuati nei confronti della società dai militari della Guardia di Finanza, nel periodo 12 aprile - 25 aprile 2012, non sono state riscontrate anomalie. Nessun rilievo può attribuirsi all'atteggiamento collaborativo tenuto dal personale della società in occasione della visita ispettiva, trattandosi di un comportamento imposto dall'articolo 2, comma 22, della legge 481/95 e la cui omissione può essere autonomamente sanzionata ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lett. c), della legge 481/95.
32. Per quanto attiene alle *condizioni economiche dell'agente*, si rileva che Uniservizi ha conseguito, per l'anno 2011, in merito all'attività di distribuzione del gas naturale, un fatturato pari a euro 3.370.495

DELIBERA

1. di accertare la violazione, da parte di Uniservizi S.p.a., nei termini di cui in motivazione, dell'articolo 25, comma 1, lettera a), della RQDG;
2. di irrogare, a Uniservizi S.p.a., 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 Uniservizi S.p.a., 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 Uniservizi S.p.a., di comunicare l'avvenuto pagamento della sanzione amministrativa irrogata all'Autorità, mediante l'invio di copia del documento attestante il versamento effettuato nonché, via mail, all'indirizzo riscossione@autorita.energia.it;
 6. di notificare il presente provvedimento, mediante plico raccomandato con avviso di ricevimento, a Uniservizi S.p.a., via Luigi Pirandello 3, 37047 San Bonifacio (VR), all'indirizzo pec uniservizi@legalmail.it, nonché agli avv.ti Luigi Giuri e Marco Massimino, c/o Studio Legale Bonora e Associati, Piazzetta U. Giordano 4, 20122 Milano, nonché agli indirizzi pec luigi.giuri@milanopecavvocati.it e marco.massimino@milano.pecavvocati.it e 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