

DELIBERAZIONE 13 APRILE 2017
236/2017/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 13 aprile 2017

VISTI

- la legge 24 novembre 1981, n. 689 (di seguito: legge 689/81);
- l'articolo 2, comma 20, lettere c) e d), 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 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 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);
- le linee guida del Comitato italiano gas 23 aprile 2012, n. 10 (di seguito: Linee guida CIG 10);
- 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: 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 adeguate risorse umane, materiali e tecnologiche per fronteggiare tempestivamente le richieste di pronto intervento in conformità con le disposizioni tecniche vigenti, tra cui la nomina del responsabile di pronto intervento a cui mettere a disposizione le necessarie risorse umane, tecniche e logistiche, conferendogli i poteri necessari per gestirle (comma 1, lett. a e punto 5.1 CIG 10);
 - 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, provvista di tutti i dati ivi prescritti, tra cui l'annotazione della data di ricevimento della chiamata telefonica nonché dell'ora e dei minuti di inizio della conversazione con l'operatore del centralino anche nel caso di chiamate non pertinenti (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 chiamate telefoniche nei confronti delle suddette imprese distributrici nel periodo dal 21 aprile al 23 maggio 2016; 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 3 novembre 2016 presso Energia Azzurra S.r.l. (di seguito: Energia Azzurra o società) è emerso, con riferimento al servizio di pronto intervento relativo ai due impianti canalizzati di distribuzione GPL denominati "Orco Fegolino" e "Osiglia" gestiti dalla medesima, che:
 - in violazione dell'art. 14, comma 1, lett. a) della RQDG 14/19, la società non ha provveduto alla nomina del responsabile del pronto intervento non risultando nominate per tale funzione le persone indicate come tali dalla società (punto 8 e doc. 8.a e 8.b allegati alla *check list*);
 - in violazione dell'art. 1, comma 1 e 14, comma 1, lett. d) della RQDG 14/19, la società, come dalla stessa ammesso, non effettua la registrazione garantita di

tutte le chiamate pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento; nello specifico, in sede di verifica ispettiva, la società ha prodotto una copia degli elenchi inerenti alle registrazioni telefoniche di pronto intervento, mancanti di tutte le chiamate non di pronto intervento e delle chiamate di controllo effettuate dalla Guardia di finanza nei giorni 3, 12 e 22 maggio 2016, quest'ultime in quanto classificate come non pertinenti (punto 7 e doc. 7.a allegato alla *check list*);

- ad oggi non risulta che la società abbia provveduto a cessare le condotte contestate, con pregiudizio della sicurezza ed affidabilità del servizio di pronto intervento e, quindi, della sicurezza degli utenti serviti dagli impianti gestiti dalla società.

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 Energia Azzurra;
- 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 gas prescritta dall'Autorità a garanzia della sicurezza e della qualità delle prestazioni rese agli utenti serviti;
 - 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 risulta che il fatturato conseguito dalla società nell'esercizio 2015, sia pari a euro 1.151.882;
- gli elementi sopra evidenziati consentono, allo stato attuale di persistenza delle violazioni, di determinare la sanzione nella misura di euro 25.800 (venticinquemilaottocento).

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, costituisca presupposto per accedere al pagamento in misura ridotta della sanzione sopra indicata

DELIBERA

1. di avviare un procedimento per l'accertamento delle violazioni delle disposizioni in materia di servizio di pronto intervento gas di cui in motivazione e per l'adozione di provvedimenti sanzionatori e prescrittivi nei confronti di Energia Azzurra S.r.l., 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 in euro 25.800 (venticinquemilaottocento/00);
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 nonché previa documentata 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 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 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 Energia Azzurra S.r.l. (Partita Iva 00994870095) mediante PEC, all'indirizzo energia.azzurra@lamiapec.it, nonché di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

13 aprile 2017

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni