

DELIBERAZIONE 21 SETTEMBRE 2017
638/2017/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 21 settembre 2017

VISTI:

- la legge 24 novembre 1981, n. 689 (di seguito: legge 689/81);
- l'articolo 2, comma 20, lett. c) della legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge 481/95);
- 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;
- 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 8 marzo 2012, 83/2012/E/gas, recante "Approvazione del programma di controlli telefonici e di verifiche ispettive nei confronti di imprese distributrici di gas, in materia di pronto intervento" (di seguito: deliberazione 83/2012/E/gas);
- la 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 28 febbraio 2013, 84/2013/S/gas, recante "Avvio di un procedimento sanzionatorio per l'accertamento di violazioni in materia di pronto intervento" (di seguito: deliberazione 84/2013/S/gas).

FATTO:

1. Con deliberazione 83/2012/E/gas, l'Autorità ha approvato un programma di cinquanta controlli, nei confronti di imprese distributrici di gas – tra le quali Asec

- S.p.a. (di seguito: Asec 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 3 aprile al 13 maggio 2012, chiamate telefoniche alle sopra richiamate 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 23 e 24 ottobre 2012 presso la sede della società e dalla documentazione successivamente inviata con note 14 novembre 2012 (acquisita con prot. Autorità 36406) e 22 novembre 2012 (acquisita con prot. Autorità 37661) è emerso, con riferimento al centralino di pronto intervento relativo all'unico impianto di distribuzione di gas naturale gestito da Asec, denominato "Comune di Catania Gas Naturale", 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, dall'analisi a campione delle registrazioni vocali delle chiamate telefoniche pervenute tra il 3 aprile ed il 28 settembre 2012, è emerso che il centralino di pronto intervento è stato interessato, il 22 aprile e il 29 maggio 2012, da un disservizio che non ha permesso al chiamante di mettersi in contatto con l'operatore di pronto intervento (punti 3 e 9 e doc. 18 allegato alla *check list* e note del 14 e 22 novembre 2012);
 - b) in violazione dell'articolo 25, comma 2, lettera a), della RQDG, la società non si era dotata, per tutti gli impianti di distribuzione gestiti, di uno o più centralini di pronto intervento in grado di assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute; in particolare, in sede di verifica ispettiva, la società ha dichiarato di essersi dotata di un sistema di registrazione vocale solo a partire dal 3 aprile 2012 e non, invece, dal 1 luglio 2009, come previsto dalla regolazione (punto 8 della *check list*); inoltre, a seguito di estrazione a campione, da parte del Nucleo Ispettivo, di 20 chiamate dall'elenco delle chiamate telefoniche pervenute al centralino di pronto intervento dal 3 aprile 2012 al 28 settembre 2012, la società non è stata in grado di fornire la registrazione vocale delle chiamate giunte il 3 maggio 2012 (ore 9.58) ed il 19 settembre 2012 (ore 11.43) (punto 9 e tabella di riscontro allegata alla *check list*);
 - c) in violazione dell'articolo 25, comma 1, lettera c), della RQDG, la società non ha ottemperato all'obbligo di comunicare tempestivamente i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento, in forma scritta, per la dovuta informazione, ai venditori al momento della loro richiesta di accesso alla rete di distribuzione; in particolare, la società ha ammesso di

- avere comunicato i recapiti telefonici di pronto intervento ai venditori solo al momento della prima fatturazione di vettoriamento (punto 5 della *check list*);
- d) in violazione dell'articolo 25, comma 4, della RQDG, il centralinista di pronto intervento della società, in occasione delle chiamate telefoniche del 13 aprile 2012, 7 maggio 2012 e 23 maggio 2012, per segnalazioni di dispersione gas, non ha fornito al chiamante istruzioni sul comportamento da adottare immediatamente in attesa dell'arrivo della squadra di pronto intervento (punto 9 e doc. 18 allegato alla *check list* e note del 14 e 22 novembre 2012).
5. Pertanto, con deliberazione 84/2013/S/gas, l'Autorità, sulla base delle risultanze acquisite nel corso della predetta verifica ispettiva, ha avviato, nei confronti di Asec, 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. La società non ha depositato memoria difensiva.
7. Con nota del 6 luglio 2017 (prot. Autorità 23045), il responsabile del procedimento ha comunicato le risultanze istruttorie.

VALUTAZIONE GIURIDICA:

In relazione alla contestazione della 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. La società si è resa responsabile della violazione della disposizione sopra richiamata.
- In particolare, dall'analisi a campione delle registrazioni vocali delle chiamate telefoniche, pervenute tra il 3 aprile ed il 28 settembre 2012, è emerso che il centralino di pronto intervento è stato interessato da un disservizio che non ha permesso al chiamante di mettersi in contatto con l'operatore di pronto intervento; tale disservizio, nello specifico, è stato riscontrato con riferimento ai sei tentativi di chiamata telefonica effettuati dai militari della Guardia di Finanza in data 22 aprile 2012 (ore 9.33, 9.34, 9.46, 9.53, 10.00 e 10.08) e con riferimento ad altre cinque chiamate giunte al centralino, di cui quattro in data 22 aprile 2012 (ore 10.17, 10.59, 12.08 e 12.15) ed una in data 29 maggio 2012 (ore 18.04) (punti 3 e 9 e doc. 18 allegato alla *check list* e note del 14 e 22 novembre 2012).

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

10. L'articolo 25, comma 2, lettera a), della RQDG, impone ai distributori di gas naturale l'obbligo di disporre, a partire dall'1 luglio 2009, per tutti gli impianti di distribuzione gestiti, di uno o più centralini di pronto intervento, in grado di assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute.
11. Asec si è resa responsabile della violazione della disposizione suindicata in quanto non si è dotata tempestivamente, per gli impianti di distribuzione gestiti, di un centralino di pronto intervento in grado di assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute; in particolare, in sede di verifica ispettiva, la società ha ammesso di essersi dotata di un centralino di pronto intervento dotato di registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute solamente a partire dal 3 aprile 2012 e non dall'1 luglio 2009, come previsto dalla regolazione (punto 8 e doc. 15 e 18 allegati alla *check list*).
12. Inoltre, a seguito dell'ascolto delle registrazioni vocali delle 20 chiamate telefoniche estratte a campione dall'elenco delle chiamate telefoniche pervenute al centralino di pronto intervento dal 3 aprile 2012 al 28 settembre 2012, è stata riscontrata la mancanza delle registrazioni vocali del 3 maggio 2012 (ore 9.58) e del 19 settembre 2012 (ore 11.43) (punto 9 e tabella di riscontro allegata alla *check list*).
13. Risulta privo di pregio il tentativo della società di giustificare la mancata registrazione delle due chiamate suindicate avvalendosi della comunicazione della Ouverture Service S.r.l. (società incaricata da Asec del servizio di centralino di pronto intervento) del 31 ottobre 2012 (trasmessa all'Autorità da Asec con nota 14 novembre 2012, prot. Autorità 36406), nella quale si rappresenta che la chiamata del 3 maggio 2012, alle ore 9.58, sarebbe stata una chiamata di ordine commerciale "*nella quale sono stati indicati dati sensibili riguardo il contratto in essere della persona chiamante*" e per la quale, quindi, non sussisteva l'obbligo di registrazione, riguardando quest'ultimo solo le chiamate per pronto intervento. Le circostanze dedotte dalla società, oltre che prive di riscontro probatorio, risultano infondate, tenuto conto che l'articolo 25, comma 2, lettera a), prevede espressamente che il centralino di pronto intervento debba essere in grado di assicurare "*la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute*" e, dunque, anche delle chiamate non aventi ad oggetto richieste di pronto intervento.

In relazione alla contestazione della violazione dell'articolo 25, comma 1, lettera c) della RQDG

14. L'articolo 25, comma 1, lettera c), della RQDG, stabilisce che l'impresa distributrice debba comunicare, in forma scritta, al venditore, al momento della sua richiesta di accesso alla rete di distribuzione, i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento.

15. Dagli elementi acquisiti in sede di verifica ispettiva, è emerso che la società si è resa responsabile della violazione della norma suindicata, in quanto ha dichiarato di aver comunicato, ai venditori, i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento solo in occasione dell'emissione della prima fatturazione di vettoriamento e non, invece, al momento della loro richiesta di accesso alla rete di distribuzione, come previsto dalla regolazione (punto 5 della *check list* e doc. 13 allegato).

In relazione alla contestata violazione dell'articolo 25, comma 4, della RQDG

16. Ai sensi dell'articolo 25, comma 4, della RQDG, l'operatore del centralino di pronto intervento deve fornire, al cliente finale, qualora necessario, istruzioni sui comportamenti da adottare immediatamente per tutelare la propria e l'altrui incolumità, in attesa dell'arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento.
17. A seguito dell'ascolto delle registrazioni vocali delle n. 20 chiamate telefoniche estratte a campione dall'elenco delle chiamate telefoniche pervenute al centralino di pronto intervento dal 3 aprile 2012 al 28 settembre 2012, è emerso che la società si è resa responsabile della violazione della norma suindicata; in particolare, dall'ascolto delle registrazioni delle chiamate del 13 aprile (ore 16.58), 7 maggio (ore 12.34) e 23 maggio 2012 (ore 8.08) (trasmesse dalla società con nota 22 novembre 2012 - prot. Autorità 37661), relative a segnalazioni di dispersione gas, è emerso che l'operatore di centralino di pronto intervento non ha fornito, al chiamante, le prime indicazioni di sicurezza in attesa dell'arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento, in contrasto con la previsione di cui all'articolo 25, comma 4, della RQDG (punto 9 e doc. 16 e 18 allegati alla *check list* e note del 14 e 22 novembre 2012).

QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE:

18. 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.
19. Sotto il profilo della *gravità della violazione*, la società ha violato disposizioni volte ad assicurare, attraverso l'imposizione 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, lettera a), della RQDG, la condotta è circoscritta ai sei tentativi di chiamata telefonica effettuati dai militari della Guardia di Finanza in data 22 aprile 2012 (ore 9.33, 9.34, 9.46, 9.53, 10.00 e

10.08) e ad altre cinque chiamate giunte al centralino in data 22 aprile 2012 (ore 10.17, 10.59, 12.08 e 12.15) e 29 maggio 2012 (ore 18.04). La violazione relativa all'articolo 25, comma 2, lettera a), della RQDG, ha riguardato tutte le chiamate pervenute al centralino di pronto intervento dall'1 luglio 2009 al 3 aprile 2012, nonché le chiamate telefoniche giunte il 3 maggio 2012 (ore 9.58) ed il 19 settembre 2012 (ore 11.43). La violazione dell'articolo 25, comma 4, della RQDG, è circoscritta alle chiamate telefoniche del 13 aprile 2012, del 7 maggio 2012 e del 23 maggio 2012. In relazione alla violazione dell'articolo 25, comma 1, lettera c), della RQDG, ad oggi, non si hanno evidenze documentali che sia cessata.

20. Con riferimento all'*opera svolta dall'agente per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione*, non risulta alcuna circostanza rilevante.
21. Quanto al criterio della *personalità dell'agente*, rileva la circostanza che Asec è stata destinataria di diversi provvedimenti sanzionatori e, precisamente, delle sanzioni adottate con le deliberazioni VIS 38/11 e 198/2013/S/gas, per violazione degli obblighi di risanamento o sostituzione delle condotte in ghisa con giunti in canapa e piombo. Si dà atto che, in esito all'ulteriore programma di controlli telefonici in materia di pronto intervento, disposti con deliberazione 74/2014/E/gas ed effettuati nei confronti della società dai militari della Guardia di Finanza, non sono state riscontrate anomalie.
22. Per quanto attiene alle *condizioni economiche dell'agente*, si rileva che Asec ha conseguito, per l'anno 2012, in merito all'attività di distribuzione del gas naturale, un fatturato pari a circa euro 6.056.000.
23. Gli elementi di cui sopra consentono, pertanto, di determinare la sanzione nella misura di euro 28.750 (ventottomilasettecentocinquanta/00).

DELIBERA

1. di accertare la violazione, da parte di Asec S.p.a., nei termini di cui in motivazione, dell'articolo 25, comma 1, lett. a), della RQDG, dell'articolo 25, comma 2, lett. a), della RQDG, dell'articolo 25, comma 1, lett. c), della RQDG e dell'articolo 25, comma 4, della RQDG;
2. di irrogare, ad Asec S.p.a., ai sensi dell'articolo 2, comma 20 lett. c), della legge 481/95, una sanzione amministrativa pecuniaria, pari a euro 28.750 (ventottomilasettecentocinquanta/00);
3. di ordinare, ad Asec 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, ad Asec S.p.a., di comunicare all’Autorità l’avvenuto pagamento della sanzione amministrativa irrogata, mediante l’invio di copia del documento attestante il versamento effettuato nonché, via mail, all’indirizzo riscossione@autorita.energia.it;
6. di comunicare il presente provvedimento ad Asec, mediante pec, all’indirizzo info@pec.asec.ct.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.

21 settembre 2017

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni