

DELIBERAZIONE 5 APRILE 2018
193/2018/S/GAS

IRROGAZIONE DI SANZIONI AMMINISTRATIVE PECUNIARIE PER VIOLAZIONI IN
MATERIA DI PRONTO INTERVENTO GAS E DI ANAGRAFICA OPERATORI

L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA
RETI E AMBIENTE

Nella 1013^a riunione del 5 aprile 2018

- Premesso che l'Autorità, ai sensi della deliberazione 64/2018/A, opera, a far data dal 12 febbraio 2018, in regime di specifica *prorogatio*;
- ritenuto il presente provvedimento atto di ordinaria amministrazione.

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 481/1995);
- 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;
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 23 giugno 2008, GOP 35/08, recante "Obblighi di natura informativa per gli esercenti i servizi di pubblica utilità nel settore energetico. Definizione di un protocollo informatico unificato per la trasmissione di dati e documenti. Creazione di un elenco pubblico degli esercenti recante dati essenziali ai fini dell'informazione di utenti e consumatori" (di seguito: deliberazione GOP 35/08);
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 7 agosto 2008, ARG/gas 120/08, recante "Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2009 - 2012" (di seguito: RQDG 2009-2013);
- 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 dell’Autorità 25 ottobre 2012, 436/2012/R/gas, con cui l’Autorità ha prorogato, al 31 dicembre 2013, il periodo di applicazione delle disposizioni contenute nella RQDG 2009-2012;
- l’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità 12 dicembre 2013, 574/2013/R/gas, recante “Testo Unico delle disposizioni 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 2014-2019);
- la deliberazione dell’Autorità 27 febbraio 2014, 74/2014/E/gas (di seguito: deliberazione 74/2014/E/gas);
- la deliberazione dell’Autorità 12 marzo 2015, 103/2015/S/gas (di seguito: deliberazione 103/2015/S/gas);
- la deliberazione dell’Autorità 23 luglio 2015, 369/2015/S/gas (di seguito: deliberazione 369/2015/S/gas).

FATTO:

1. Con deliberazione 74/2014/E/gas, l’Autorità ha approvato un programma di cinquanta controlli, nei confronti di imprese distributrici di gas – tra le quali SES Reti S.p.a. (di seguito: SES Reti 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 per l’energia e il sistema idrico della Guardia di Finanza hanno effettuato chiamate telefoniche nei confronti delle suddette imprese distributrici; successivamente, l’Autorità, in collaborazione con il predetto 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.
3. Dall’analisi delle evidenze emerse in sede di verifica ispettiva, effettuata nei giorni 16 e 17 settembre 2014 presso la sede amministrativa di SES Reti, è emerso, con riferimento al servizio di pronto intervento gas, che:
 - i. in violazione dell’articolo 14, comma 1, lettere a) e b), della RQDG 2014-2019, la società non disponeva di risorse materiali e tecnologiche idonee a fronteggiare le richieste di pronto intervento, dal momento che il sistema non risultava adeguatamente programmato al fine di evitare la possibile sovrapposizione tra la linea telefonica aziendale ed altre linee telefoniche esterne e contestualmente assicurare il corretto instradamento della chiamata verso il telefono dedicato al servizio di pronto intervento; in particolare, proprio tale inadeguatezza avrebbe determinato l’esito negativo del controllo telefonico effettuato dal Nucleo Speciale in data 4 maggio 2014, durante il quale non era stato possibile comunicare con il servizio di pronto intervento correlato all’impianto denominato “Fasano” (punto 3 della *check list*);

- ii. in violazione dell'articolo 6, comma 1, della deliberazione GOP 35/08, dell'articolo 25, comma 1, lettera d), della RQDG 2009-2013, e dell'articolo 14, comma 1, lettera h), della RQDG 2014-2019, la società, in seguito al trasferimento della sede legale avvenuta il 18 maggio 2009, non aveva aggiornato tempestivamente le informazioni inerenti alla nuova sede legale oltre che ai nuovi recapiti telefonici del servizio di pronto intervento, come risulta dalle dichiarazioni dalla stessa rese in sede di verifica ispettiva (punto 11 della *check list*).
5. Pertanto, con deliberazione 103/2015/S/gas, l'Autorità, sulla base delle risultanze acquisite nel corso della predetta verifica ispettiva, ha avviato, nei confronti di SES Reti, un procedimento per l'accertamento della violazione delle citate disposizioni e per l'adozione del relativo provvedimento sanzionatorio, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95.
6. Con nota 14 aprile 2015 (acquisita con prot. Autorità 12040), la società ha presentato, ai sensi dell'articolo 45, comma 3, del decreto legislativo 93/11 e dell'articolo 16 della deliberazione 243/2012/E/com, una proposta di impegni relativa alle contestazioni di cui alla deliberazione 103/2015/S/gas. Tale proposta è stata dichiarata inammissibile, con deliberazione 369/2015/S/gas, con conseguente prosecuzione del procedimento sanzionatorio, in quanto recava impegni finalizzati al mero adempimento degli obblighi violati (articolo 17, comma 2, lettera e), della deliberazione 243/2012/E/com).
Con la medesima nota del 14 aprile 2015, la società ha presentato documentazione difensiva.
7. Con nota 9 febbraio 2018 (prot. Autorità 3871), il Responsabile del procedimento ha comunicato le risultanze istruttorie.
8. In data 8 marzo 2018, la società ha trasmesso all'Autorità una memoria difensiva (acquisita con prot. 8444), con la quale ha chiesto, in via principale, l'estinzione del procedimento sanzionatorio, avendo lo stesso avuto una durata superiore ai termini procedurali definiti nella deliberazione di avvio del procedimento 103/2015/S/gas, ovvero, in via subordinata, il rigetto delle richieste avanzate dall'istruttore per infondatezza degli addebiti contestati.

VALUTAZIONE GIURIDICA:

Contesto normativo

9. Ai sensi dell'articolo 14, della RQDG 2014-2019, le imprese distributrici di gas sono destinatarie di una serie di obblighi relativi al servizio di pronto intervento gas, fra cui:
 - i. l'obbligo di disporre di adeguate risorse umane, materiali e tecnologiche per fronteggiare tempestivamente le richieste di pronto intervento in conformità alle norme tecniche vigenti (comma 1, lettera a);

- ii. l'obbligo di disporre di uno o più recapiti telefonici con linea fissa, abilitati a ricevere chiamate sia da rete fissa che mobile, dedicati esclusivamente al servizio di pronto intervento, con passaggio diretto ad un operatore di centralino o ad un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici (comma 1, lettera b).
10. Ai sensi dell'articolo 6, comma 1, della deliberazione GOP 35/08, gli esercenti sono tenuti a comunicare ogni variazione inerente le proprie informazioni anagrafiche (come specificate all'articolo 4, comma 1) entro 15 giorni dalla modifica attraverso l'utilizzo di un protocollo informatico di comunicazione predisposto dall'Autorità.
 11. Infine, ai sensi degli articoli 25, comma 1, lettera d), della RQDG 2009-2013 e 14, comma 1, lettera h), della RQDG 2014-2019, l'impresa distributrice è tenuta a comunicare tempestivamente all'Autorità la variazione dei recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento.

In relazione alla durata del procedimento sanzionatorio

Argomentazioni di SES Reti

12. Con la memoria difensiva trasmessa all'Autorità in data 8 marzo 2018, la società ha eccepito il superamento dei termini di durata della fase istruttoria e della fase decisoria del presente procedimento, come indicati nella deliberazione di avvio 103/2015/S/gas. Ad avviso della società, la prolungata durata del procedimento sarebbe ingiustificata e contrasterebbe con la tempestiva risoluzione, posta in essere da SES Reti, delle problematiche tecniche emerse in sede di verifica ispettiva in ordine al funzionamento del servizio di pronto intervento nonché con il rilevato aggiornamento dell'Anagrafica operatori da parte della società. Per tali ragioni, SES Reti ha chiesto all'Autorità di dichiarare l'estinzione del presente procedimento sanzionatorio.

Valutazione delle argomentazioni di SES Reti

13. Contrariamente a quanto affermato da SES Reti, il superamento dei termini procedurali non determina l'estinzione del procedimento sanzionatorio, trattandosi, come ripetutamente affermato dalla giurisprudenza amministrativa, di termini di natura ordinatoria.

La richiamata circostanza della cessazione delle condotte contestate rileva solo sotto il profilo della *gravità delle violazioni*, in ordine alla loro durata.

In relazione alla contestata violazione dell'articolo 14 della RQDG 2014-2019

Argomentazioni di SES Reti

14. Con la citata proposta di impegni del 14 aprile 2015, la società ha allegato due perizie del 16 ottobre 2014 e 9 aprile 2015, aventi ad oggetto valutazioni in merito al non corretto funzionamento del sistema telefonico di pronto intervento in occasione del controllo telefonico del 4 maggio 2014 (allegati 3 e 4); in particolare, con la perizia del 16 ottobre 2014, SES Reti ha affermato che, alla luce delle evidenze emerse dall'analisi tecnica, la responsabilità dell'anomalia di funzionamento del sistema telefonico di pronto intervento potrebbe ascrivere a cause esterne alle dotazioni della società e, più propriamente, ad un malfunzionamento della rete del gestore della linea telefonica.
Anche nella memoria difensiva 8 marzo 2018 (prot. Autorità 8444), la società ha ribadito che si è trattato di un'anomalia di sistema esogena alla struttura aziendale, come tale “*non prevedibile e controllabile*” da parte di SES Reti; ad avviso della società, tale anomalia dovrebbe ritenersi provata dalla circostanza che, nella registrazione della telefonata effettuata dalla Guardia di Finanza, sarebbe udibile un'interferenza (nella specie, la voce di una terza persona estranea alla conversazione).
15. Inoltre, con la seconda perizia del 9 aprile 2015, la società, recependo i suggerimenti della precedente perizia, ha documentato di aver adottato una nuova configurazione della propria centrale telefonica adibita alla gestione del servizio di pronto intervento al fine di evitare l'accadimento riscontrato in occasione della verifica telefonica da parte Guardia di Finanza. Con la memoria difensiva, SES Reti ha sottolineato che la programmazione della centrale, posta in essere il 18 ottobre 2014 per risolvere le problematiche tecniche riscontrate, proverebbe *ex se* che l'anomalia è stata cagionata dal disservizio dell'operatore telefonico e, dunque, da apparati esterni alla società. SES Reti, inoltre, ha affermato che l'estraneità e imprevedibilità ai propri sistemi aziendali dell'anomalia tecnica riscontrata sarebbe provata dalla circostanza che nelle verifiche ispettive alle quali la società è stata sottoposta da parte dell'Autorità, per il tramite della Guardia di Finanza, precedentemente alla data del 4 maggio 2014, la centrale di SES Reti ha sempre funzionato.

Valutazioni delle argomentazioni di SES Reti

16. Dagli elementi acquisiti in sede di verifica ispettiva è emerso che la società si è resa responsabile della violazione dell'articolo 14, della RQDG 2014-2019, in quanto non disponeva di adeguate risorse materiali e tecnologiche per far fronte alle richieste di pronto intervento; in particolare, in sede di verifica ispettiva, la stessa società ha ammesso che l'esito negativo del controllo telefonico effettuato dai militari della Guardia di Finanza in data 4 maggio 2014, durante il quale non

è stato possibile mettere in contatto i controllori con l'operatore di pronto intervento, era dipeso da un problema di sovrapposizione tra linea telefonica aziendale ed altre linee telefoniche esterne che ha impedito il corretto instradamento della chiamata telefonica verso il telefono dedicato al pronto intervento (punto 3 della *check list*). Pertanto, già le stesse dichiarazioni rese dalla società in sede di verifica ispettiva confermavano la sussistenza di un disservizio occorso al centralino di pronto intervento in occasione del controllo telefonico anche se ne imputavano l'origine a generiche cause esterne al sistema telefonico aziendale.

17. La società non ha in alcun modo provato la causa di esclusione della responsabilità prospettata nel corso del procedimento. A tal riguardo, infatti, non risulta condivisibile l'argomentazione di SES Reti – che la stessa tenderebbe a corroborare con la perizia giurata allegata del 16 ottobre 2014 – secondo la quale l'esito negativo del controllo telefonico sarebbe riconducibile unicamente ad un disservizio imputabile all'operatore telefonico (causa esterna). Invero, la citata perizia giurata non fornisce alcuna prova dell'invocata causa di esclusione della responsabilità non aggiungendo nulla di nuovo rispetto a quanto già emerso in sede di verifica ispettiva: con tale documentazione, infatti, viene solo descritto con maggiore dettaglio il funzionamento del sistema telefonico di pronto intervento e fornita una ricostruzione soltanto ipotetica delle ragioni per cui il disservizio sarebbe riconducibile alla rete dell'operatore telefonico. In ogni caso, deve rilevarsi che la dedotta interferenza che avrebbe generato l'errato instradamento della chiamata da parte della centrale di SES Reti offre evidenza solo del non corretto funzionamento di quest'ultima, non potendosi da tale circostanza trarre alcun elemento a sostegno della asserita imputabilità del disservizio al gestore telefonico. A tal proposito, è sufficiente evidenziare che, da un lato, non risulta acquisita al procedimento alcuna comunicazione del gestore del servizio telefonico che possa supportare la ricostruzione del distributore e, dall'altro, che, come osservato già dal responsabile del procedimento, è stato il distributore che, su suggerimento del proprio perito, ha disposto interventi di programmazione della propria centrale idonei alla risoluzione della rilevata problematica.

La circostanza che il malfunzionamento si sia manifestato limitatamente ai fatti oggetto di contestazione rileva solo ai fini della quantificazione della sanzione.

In relazione alle contestate violazioni dell'articolo 6, comma 1, della deliberazione GOP 35/08 e degli articoli 25, comma 1, lettera d), della RQDG 2009-2013 e 14, comma 1, lettera h), della RQDG 2014-2019

Argomentazioni di SES Reti

18. In riferimento al contestato mancato aggiornamento sul portale dell'Autorità dei dati correlati alla nuova sede legale della società, SES Reti, nella memoria

difensiva del 8 marzo 2018, ha richiamato la nota trasmessa all’Autorità in data 14 dicembre 2010 (allegata alla proposta di impegni della società).

Valutazioni delle argomentazioni di SES Reti

19. La società si è resa responsabile della violazione dell’articolo 6, comma 1, della deliberazione GOP 35/08, in quanto non ha ottemperato all’obbligo di comunicare all’Autorità, nei tempi e secondo le modalità previsti dalla regolazione, le variazioni delle proprie informazioni anagrafiche. In particolare, in sede di verifica ispettiva (punto 11 della *check list*), la società ha ammesso di non aver provveduto, in occasione del trasferimento della sede legale, avvenuta in data 18 maggio 2009, ad aggiornare l’Anagrafica operatori con le informazioni relative alla nuova ubicazione della sede legale, con ciò ponendosi in contrasto con quanto richiesto dalla regolazione che esige un costante aggiornamento dei flussi informativi dei soggetti operanti nel settore del gas. Il richiamo alla nota del 14 dicembre 2010 trasmessa da SES Reti all’Autorità non vale ad escludere l’illiceità della condotta contestata. Il documento, infatti, costituisce una comunicazione in ordine alla variazione della sede amministrativa della società a far data dal 25 novembre 2010; nella predetta comunicazione la società ha indicato come “invariata” la propria sede legale che, tuttavia, era stata trasferita ad altro indirizzo già nel corso del 2009; con riferimento a tale variazione della sede legale della società, SES Reti non ha trasmesso la relativa comunicazione all’Autorità secondo le modalità e le tempistiche previste dalla vigente regolazione. La violazione, tuttavia, risulta cessata, come evidenziato dalla verifica dell’Anagrafica operatori.
20. Con riferimento, infine, alle informazioni inerenti al nuovo recapito telefonico del servizio di pronto intervento, si dà atto che la società, come risulta dall’Anagrafica territoriale, ha provveduto tempestivamente alla comunicazione del medesimo e che, pertanto, non sussiste la violazione degli articoli 25, comma 1, lettera d), della RQDG 2009-2013 e 14, comma, lettera h), della RQDG 2014-2019 (e, quindi, non si irroga alcuna sanzione con riferimento a dette contestazioni).

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 condotta della società contrasta con le disposizioni volte a garantire la sicurezza del servizio di distribuzione attraverso l'imposizione agli esercenti di obblighi relativi al servizio di pronto intervento, di cui all'articolo 14, della RQDG 2014-2019. Sotto questo profilo, dunque, la gravità della violazione deriva direttamente dal bene giuridico tutelato dalla deliberazione violata, costituito dall'incolumità delle persone e delle cose. Più specificamente, con riferimento alle condotte contestate, tale violazione risulta circoscritta alla chiamata telefonica effettuata dalla Guardia di Finanza in data 4 maggio 2014. Peraltro, la società, con la proposta di impegni del 14 aprile 2015 e l'allegata perizia giurata del 9 aprile 2015 di verifica del corretto funzionamento del centralino di pronto intervento, ha dichiarato e documentato di aver posto in essere condotte idonee ad evitare per il futuro il ripetersi di anomalie del tipo di quelle riscontrate dal nucleo ispettivo ed in particolare di aver modificato, a far data dal 18 ottobre 2014, la programmazione della centrale telefonica adibita alla gestione del numero verde di pronto intervento, riconfigurando l'instradamento delle chiamate esterne sulla linea di pronto intervento (allegato 1 alla proposta di impegni del 14 aprile 2015). In relazione alla violazione degli obblighi informativi nei confronti dell'Autorità, la condotta omissiva della società contrasta, invece, con le disposizioni dirette ad attivare flussi informativi funzionali allo svolgimento dei poteri di regolazione e vigilanza dell'Autorità. Tale violazione risulta cessata.
23. Con riferimento al criterio dell'*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*, occorre considerare che SES Reti non si è resa responsabile di altre violazioni di competenza dell'Autorità. Sotto il medesimo profilo, rileva, altresì, che in esito all'ulteriore programma di controlli telefonici in materia di pronto intervento di cui alla deliberazione 95/2016/E/gas, effettuati nei confronti della società dai militari della Guardia di Finanza, non sono state riscontrate anomalie.
25. Per quanto attiene alle *condizioni economiche dell'agente*, si rileva che il fatturato realizzato nell'anno 2014 dalla società nello svolgimento dell'attività di distribuzione del gas naturale è pari ad euro 4.920.237,26.
26. Gli elementi di cui sopra consentono, pertanto, di determinare sanzioni amministrative pecuniarie per un importo complessivo di euro 6.500 (seimilacinquecento/00), di cui euro 3.100 (tremilacenti/00) per la violazione in materia di pronto intervento gas ed euro 3.400 (tremilaquattrocenti/00) per la violazione in materia di Anagrafica degli Operatori

DELIBERA

1. di accertare la violazione, da parte di SES Reti S.p.a., nei termini di cui in motivazione, dell'articolo 14, comma 1, della RQDG 2014-2019 e dell'articolo 6, comma 1, della GOP 35/08;
2. di irrogare, a SES Reti S.p.a., ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lett. c), della legge 481/95, sanzioni amministrative pecuniarie per un importo complessivo di euro 6.500 (seimilacinquecento/00), di cui euro 3.100 (tremilacento/00) per la violazione in materia di pronto intervento gas ed euro 3.400 (tremilaquattrocento/00) per la violazione in materia di Anagrafica degli Operatori;
3. di ordinare, a SES Reti S.p.a., di pagare le sanzioni irrogate 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 SES Reti S.p.a., di comunicare l'avvenuto pagamento delle sanzioni amministrative irrogate all'Autorità, mediante l'invio di copia del documento attestante il versamento effettuato e via mail all'indirizzo riscossione@arera.it;
6. di notificare il presente provvedimento all'indirizzo pec ses@legalmail.it, nonché di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità www.arera.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.

5 aprile 2018

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni