

**DELIBERAZIONE 25 FEBBRAIO 2016  
64/2016/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 25 febbraio 2016

**VISTI**

- la legge 24 novembre 1981, n. 689 (di seguito: legge 689/81);
- l'art. 2, comma 20, lettere c) e d), della legge 14 novembre 1995, n. 481 e s.m.i. (di seguito: legge 481/95);
- l'art. 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;
- 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);
- 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);
- le linee guida del Comitato italiano gas 23 aprile 2012, n. 10 (di seguito: Linee guida CIG n. 10);
- la deliberazione dell'Autorità 26 febbraio 2015, 71/2015/E/gas (di seguito: deliberazione 71/2015/E/gas);
- la deliberazione dell'Autorità 23 aprile 2015, 177/2015/A (di seguito: deliberazione 177/2015/A).

## CONSIDERATO CHE

- ai sensi dell'articolo 14 della RQDG 14/19, le imprese distributrici 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 l'utilizzo del modulo di "rapporto di pronto intervento", che rechi i contenuti minimi previsti dalla regolazione (comma 1, lett. a) e art. 7 delle Linee Guida CIG n. 10);
  - l'obbligo di disporre di strumenti idonei ad assicurare la registrazione garantita, cioè sequenziale e inalterabile secondo l'art. 1 della RQDG 14/19, delle chiamate telefoniche pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento (comma 1, lett. d).

## CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE

- con deliberazione 71/2015/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 le 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; successivamente l'Autorità, in collaborazione con il predetto Nucleo della Guardia di Finanza, ha effettuato alcune ispezioni presso le imprese distributrici che hanno evidenziato anomalie nel servizio di pronto intervento;
- dalla verifica ispettiva, effettuata il 29 e 30 settembre 2015 presso Sinergas S.r.l. (di seguito: Sinergas o Società) è emerso, con riferimento al servizio di pronto intervento relativo all'unico impianto di distribuzione di aria propanata, denominato "Sarroch", gestito dalla medesima, che:
  - in violazione dell'art. 14, comma 1, lett. a) della RQDG 14/19 nonché dell'art. 7 delle Linee guida CIG n. 10, la Società non dispone di adeguate risorse umane, materiali e tecnologiche per far fronte alle richieste di pronto intervento in quanto, come dalla stessa ammesso, in occasione della chiamata telefonica effettuata dai militari del predetto Nucleo Speciale in data 15 aprile 2015, al numero di pronto intervento 07022041, il soggetto che ha risposto "*non era informato sul servizio di pronto intervento e non è stato quindi in grado di fornire i riferimenti del reperibile di turno per l'impianto di distribuzione oggetto del controllo*", trattandosi di una persona "*che all'interno dell'azienda ricopre altri ruoli non pertinenti con il servizio di pronto intervento*" (punto 3 della *check list*); inoltre, nel documento denominato "ordine di servizio", impiegato dalla Società come modulo di rapporto di pronto intervento, non sono previste le sezioni per l'annotazione:

del codice univoco di identificazione della segnalazione di pronto intervento; dell'ora e minuto di inizio della conversazione; della data, ora e minuto di arrivo su luogo di chiamata; della classificazione della dispersione; e dell'esito dell'intervento; mentre i dati relativi al tipo di anomalia rilevata, alle operazioni compiute, al nominativo degli addetti di pronto intervento intervenuti e ad eventuali ulteriori provvedimenti conseguenti alla attività di pronto intervento non vengono registrati nelle apposite sezioni (punto 8 della *check list* e doc. 2.a allegato);

- in violazione dell'art. 14, comma 1, lett. d), della RQDG 14/19, la Società non dispone di strumenti idonei ad assicurare la registrazione garantita delle chiamate di pronto intervento; in particolare, la Società dispone di due registri cartacei, denominati rispettivamente "Registro chiamate in emergenza Rete Gas Sarroch – Anno 2015 – Sede Operativa di Sestu - Tel.0706848770 – 07022041" e "Registro chiamate in Emergenza Rete Gas Sarroch – Anno 2015 – Centrale Gas Sarroch – Tel. 070900883", sui quali il personale addetto registra manualmente i dati delle sole chiamate di pronto intervento in modo né sequenziale né inalterabile (punti 2 e 6 della *check list* e e doc. 2.b e 2.c allegati); infine, la Società ha ammesso di non registrare tutte le chiamate pervenute al recapito di pronto intervento, ma unicamente "*i dati delle sole chiamate di pronto intervento*", mentre, a fronte di telefonate di altro genere, "*l'operatore informa il chiamante che il numero è dedicato esclusivamente al servizio di pronto intervento e fornisce le informazioni del caso se disponibili e non registra alcun dato*" (punto 6 della *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, ALTRESÌ, 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 riservi 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:
  - i. previa cessazione delle condotte contestate, 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);
  - ii. 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 Sinergas;
- 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 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 risulta alcuna circostanza rilevante;
  - in merito alle *condizioni economiche dell'agente*, dall'ultimo bilancio disponibile si evince che la Società nel 2014 ha realizzato un fatturato di 972.334 euro;
- gli elementi sopra evidenziati consentono, all'attuale stato di persistenza della violazione, di determinare la sanzione nella misura di euro 24.300 (ventiquattromilatrecento).

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

### **DELIBERA**

1. di avviare un procedimento per l'adozione di provvedimenti sanzionatori e prescrittivi nei confronti di Sinergas S.r.l., per la violazione delle disposizioni in materia di servizio di pronto intervento gas di cui in motivazione, 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 che, all'attuale stato di persistenza della violazione, ammonta a euro 24.300 (ventiquattromilatrecento);
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, previo invio della documentazione attestante la 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 dell'art. 12, comma 1, lett. g) e dell'art. 13, comma 3, lett. b) dell'Allegato A, del punto 3.4 dell'Allegato B e del punto 5 della deliberazione 177/2015/A, quale responsabile del procedimento, il Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni;
7. di fissare in 180 (centottanta) 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 ed 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](mailto: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) presso la quale ricevere le comunicazioni relative al procedimento avviato col presente provvedimento;
11. di notificare il presente provvedimento, mediante plico raccomandato con avviso di ricevimento, a Sinergas S.r.l. (Partita Iva 01762570925), Via De Gioannis 27, 09125 Cagliari (CA) e, mediante PEC, all'indirizzo [sinergas@pec.it](mailto:sinergas@pec.it), nonché di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it).

25 febbraio 2016

IL PRESIDENTE  
*Guido Bortoni*