

**DELIBERAZIONE 13 APRILE 2017**  
**233/2017/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 13 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) e d);
- 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 23 maggio 2000, n. 164;
- l'articolo 45, del 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 14 giugno 2012, 243/2012/E/com (di seguito: 243/2012/E/com);
- la deliberazione dell'Autorità 14 febbraio 2013, 59/2013/E/gas (di seguito: deliberazione 59/2013/E/gas);
- la deliberazione dell'Autorità 6 marzo 2014, 92/2014/S/gas (di seguito: deliberazione 92/2014/S/gas);
- la deliberazione dell'Autorità 12 febbraio 2015, 44/2015/S/gas (di seguito: deliberazione 44/2015/S/gas).

**FATTO:**

1. Con deliberazione 59/2013/E/gas, l'Autorità ha approvato un programma di cinquanta controlli, nei confronti di imprese distributrici di gas – tra le quali CO.M.E.S.T S.r.l. (di seguito: COMEST 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 10 aprile al 20 maggio 2013, 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 aziende che, all'esito delle chiamate telefoniche, hanno evidenziato anomalie nel servizio di pronto intervento.
4. Dalla verifica ispettiva, effettuata nei giorni 24 e 25 settembre 2013, presso COMEST, è emerso, con riferimento al centralino di pronto intervento relativo all'unico impianto di distribuzione di gas naturale gestito dalla stessa e denominato "Santa Cristina Gela", che:
  - a) in violazione dell'articolo 25, comma 1, lettera b), della RQDG, la società non aveva ottemperato all'obbligo di disporre di recapiti telefonici con linea fissa dedicati esclusivamente al servizio di pronto intervento, con passaggio diretto ad un operatore di centralino di pronto intervento o ad un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici. La società ha dichiarato, nell'ambito della verifica ispettiva, di disporre di un recapito telefonico di pronto intervento con linea fissa il cui numero *"corrisponde ad una linea telefonica non dedicata esclusivamente al servizio di pronto intervento"*;
  - b) in violazione dell'articolo 25, comma 1, lettera c), della RQDG, la società non aveva pubblicato, sul proprio sito internet, i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento. La società ha dichiarato, in sede di verifica ispettiva, dandone prova documentale, che *"nel vecchio sito COMEST il numero di pronto intervento non era espressamente indicato"*; la società ha provveduto a tale adempimento solo in data 24 settembre 2013, in occasione della messa online del nuovo sito internet;
  - c) in violazione dell'articolo 25, comma 1, lettera g) e dell'articolo 1, comma 1, della RQDG, la società non disponeva di strumenti tali da assicurare la registrazione garantita delle chiamate telefoniche pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento. In particolare la società ha dichiarato, nel corso della citata verifica ispettiva, che *"la registrazione garantita viene effettuata soltanto per le chiamate di pronto intervento"* e non anche quindi per le chiamate che giungevano ai relativi recapiti telefonici ma che non sono relative ad una delle situazioni di pronto intervento;
  - d) in violazione dell'articolo 25, comma 2, lettera a), della RQDG, la società non disponeva di un centralino di pronto intervento in grado di assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute. In particolare la società ha dichiarato, in sede di verifica ispettiva, *"di non disporre (...) di un centralino di pronto intervento in"*

*grado di effettuare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute”.*

5. Pertanto, con deliberazione 92/2014/S/gas, l’Autorità ha avviato, nei confronti di COMEST, un procedimento per l’accertamento della violazione delle citate disposizioni in materia di pronto intervento gas e per l’adozione dei relativi provvedimenti sanzionatori e prescrittivi, ai sensi dell’articolo 2, comma 20, lettera c) e d), della legge 481/95.
6. Con nota 9 aprile 2014 (acquisita con prot. Autorità 10259), la società ha presentato una proposta di impegni ai sensi dell’articolo 45, comma 3, del decreto legislativo 93/11 e dell’articolo 16 dell’Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, relativa alle contestazioni di cui alla deliberazione 92/2014/S/gas.
7. La proposta di impegni è stata dichiarata inammissibile con deliberazione 44/2015/S/gas, con conseguente prosecuzione del procedimento sanzionatorio in quanto non risultava cessata la condotta contestata di cui all’articolo 25, comma 1, lett. g), della RQDG ed in quanto gli impegni proposti erano manifestamente inutili al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate.
8. Con nota del 19 febbraio 2015 (prot. Autorità 6135), COMEST ha inviato ulteriore documentazione difensiva attestata l’avvenuta cessazione delle violazioni contestate.
9. Con nota del 5 aprile 2016, il responsabile del procedimento ha comunicato le risultanze istruttorie.

#### **VALUTAZIONI GIURIDICA:**

#### *In relazione alla contestazione della violazione dell’articolo 25, comma 1, lett. b) della RQDG*

10. L’articolo 25, comma 1, lett. b), della RQDG, impone alle imprese di distribuzione di gas naturale l’obbligo di disporre di uno o più recapiti telefonici con linea fissa dedicati esclusivamente al servizio di pronto intervento con passaggio diretto ad un operatore di centralino di pronto intervento o ad un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici.
11. La società si è resa responsabile della violazione contestata in quanto, come dichiarato dalla stessa in sede di verifica ispettiva, l’indicato recapito telefonico di pronto intervento con linea fissa *“corrisponde ad una linea telefonica non dedicata esclusivamente al pronto intervento”*. La condotta della società risulta cessata in quanto, come documentato con la proposta di impegni, COMEST risulta aver attivato, dal 30 ottobre 2013, a seguito dell’affidamento della gestione del centralino di pronto intervento ad una società esterna, un ulteriore recapito telefonico con linea fissa (numero verde 800 905 179), dedicato esclusivamente al servizio di pronto intervento, in conformità al disposto dell’articolo 25, comma 1, lettera b), della RQDG

In relazione alla contestata violazione dell'articolo 25, comma 1, lett. c), della RQDG

12. Ai sensi dell'articolo 25, comma 1, lett. c), della RQDG, sulle imprese di distribuzione di gas naturale grava l'obbligo di pubblicare, sul proprio sito internet, i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento.
13. La società si è resa responsabile della violazione dell'articolo 25, comma 1, lett. c), della RQDG, avendo ammesso, nell'ambito della richiamata verifica ispettiva, che *“nel vecchio sito COMEST il numero di pronto intervento non era espressamente indicato”*. Tuttavia la società ha provveduto a pubblicare sul proprio sito internet i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento in data 24 settembre 2013, in occasione della messa online del nuovo sito internet, fornendone prova documentale.

In relazione alla contestata violazione dell'articolo 25, comma 1, lett. g), della RQDG

14. L'articolo 25, comma 1, lett. g), della RQDG, impone alle imprese di distribuzione di gas naturale l'obbligo di dotarsi di strumenti tali da assicurare la registrazione garantita, cioè sequenziale e inalterabile secondo l'articolo 1, comma 1, della RQDG, delle chiamate telefoniche pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento.
15. Ai sensi dell'articolo 1, comma 1, della RQDG, la “registrazione garantita” è “la registrazione sequenziale ed inalterabile per ogni chiamata pervenuta ai recapiti telefonici di pronto intervento, almeno delle seguenti informazioni:
  - i) la data di ricevimento della chiamata telefonica;
  - ii) ora e minuti di inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento, con arrotondamento al minuto superiore;
  - iii) i dati identificativi della persona che ha effettuato la chiamata telefonica;
  - iv) il luogo dove si richiede il pronto intervento dell'impresa distributrice, con indicazione, ove possibile, del recapito completo di indirizzo e numero civico;
  - v) la situazione segnalata tra quelle indicate dall'Articolo 10, comma 10.3;
  - vi) nel caso in cui la chiamata non sia relativa ad una delle situazioni indicate dall'articolo 10, comma 10.3, le sole informazioni indicate ai precedenti punti (i) e (ii)”.
16. COMEST si è resa responsabile della violazione dell'articolo 25, comma 1, lett. g), della RQDG in quanto, come dalla stessa dichiarato in sede di verifica ispettiva, la registrazione garantita veniva effettuata soltanto per le chiamate di pronto intervento e non anche per le chiamate che giungevano ai relativi recapiti telefonici non riguardanti situazioni di pronto intervento (chiamate alle quali si applica comunque l'obbligo di “registrazione garantita” ex articolo 1, comma 1, vi), della RQDG.

17. Nella nota del 19 febbraio 2015, la società ha dimostrato ed adeguatamente documentato di disporre, a tale data, a seguito dell'affidamento della gestione del centralino di pronto intervento ad una società esterna, di un sistema idoneo ad assicurare la registrazione garantita delle chiamate telefoniche pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento, in conformità al combinato disposto degli articoli 25, comma 1, lett. g) e 1, comma 1, della RQDG.

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

18. L'articolo 25, comma 2, lett. a), della RQDG, impone alle imprese di distribuzione di gas naturale l'obbligo di disporre, a partire dal 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.
19. La società si è resa responsabile della violazione dell'articolo 25, comma 2, lett. a), della RQDG, avendo ammesso, in sede di verifica ispettiva, di non disporre di un centralino di pronto intervento in grado di effettuare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute, in conformità al disposto dell'articolo 25, comma 2, lett. a), della RQDG.
20. La condotta della società risulta cessata in quanto, come documentato con la proposta di impegni, COMEST risulta aver attivato, dal 30 ottobre 2013, a seguito dell'affidamento della gestione del centralino di pronto intervento ad una società esterna, un centralino di pronto intervento in grado di assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute, in conformità al disposto dell'articolo 25, comma 2, lett. a) della RQDG.

Sui provvedimenti di cui all'art. 2, comma 20, lett. d) della legge 481/95

21. Dagli elementi acquisiti nel corso dell'istruttoria è emerso che COMEST si è resa responsabile delle violazioni indicate nella deliberazione di avvio del presente procedimento.
22. L'avvenuta tardiva cessazione delle condotte contestate, di cui all'articolo 25, comma 1, lett. b), c) e g) e comma 2, lett. a), della RQDG, fa venir meno l'esigenza di adottare i provvedimenti prescrittivi di cui all'articolo 2, comma 20, lett. d), della legge 481/95 ed è valutata ai fini della quantificazione della sanzione.

**QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE:**

23. 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.
24. Sotto il profilo della *gravità della violazione*, COMEST ha violato disposizioni volte ad assicurare la sicurezza del servizio di distribuzione attraverso l'imposizione agli esercenti di obblighi relativi al servizio di pronto intervento di cui all'articolo 25, della RQDG. Pertanto, la gravità delle violazioni deriva direttamente dal bene giuridico tutelato dalle disposizioni violate, ovvero l'incolumità delle persone e delle cose. Si dà atto che nel corso dell'istruttoria la società ha dichiarato e documentato di aver, seppur tardivamente, cessato tutte le condotte contestate.
25. Con riferimento all'*opera svolta dall'agente* ed alla *personalità dell'agente* non risulta alcuna circostanza rilevante.
26. Per quanto attiene alle *condizioni economiche dell'agente* dall'istruttoria non è emerso alcun dato relativo al fatturato della società per l'anno 2013. Il dato di fatturato disponibile riguarda l'anno 2012 e ammonta a euro 2.195.203

### **DELIBERA**

1. di accertare la violazione, da parte di CO.M.E.S.T. S.r.l., nei termini di cui in motivazione, dell'articolo 25, comma 1, lett. b), dell'articolo 25, comma 1, lett. c), dell'articolo 25, comma 1, lett. g) e dall'articolo 25, comma 2, lettera a), della RQDG;
2. di irrogare, a CO.M.E.S.T. S.r.l., ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lett. c), della legge 481/95, una sanzione amministrativa pecuniaria, pari a 26.900 euro (ventiseimilanovecento/00);
3. di ordinare, a CO.M.E.S.T. S.r.l., 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 237/1997;
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 CO.M.E.S.T. S.r.l., di comunicare l'avvenuto pagamento della sanzione amministrativa irrogata all'Autorità, mediante l'invio di copia del documento attestante il versamento effettuato e via mail all'indirizzo [riscossione@autorita.energia.it](mailto:riscossione@autorita.energia.it);

6. di notificare il presente provvedimento, mediante plico raccomandato con avviso di ricevimento, a CO.M.E.S.T. S.r.l., via Domenico Costantino 5, 90141 Palermo e all'indirizzo pec [comestgas@pec.it](mailto:comestgas@pec.it), nonché di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità [www.autorita.energia.it](http://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.

13 aprile 2017

IL PRESIDENTE  
*Guido Bortoni*