

**DELIBERAZIONE 21 SETTEMBRE 2017
637/2017/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 29 novembre 2012, 499/2012/S/gas, recante "Avvio di cinque procedimenti sanzionatori per l'accertamento di violazioni in materia di pronto intervento 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

Tisga S.r.l. (di seguito: Tisga 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 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 10 e 11 luglio 2012 presso la sede della società, è emerso, con riferimento al centralino di pronto intervento relativo all'unico impianto di distribuzione di gas naturale denominato "Triveneto", gestito da Tisga, 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, in occasione dei tre tentativi di chiamata telefonica effettuati dai militari della Guardia di Finanza, in data 15 aprile 2012, non era stato possibile effettuare la conversazione con un operatore di pronto intervento;
 - b) 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; in particolare, in sede di verifica ispettiva, la società aveva dichiarato di essersi dotata solo a partire dall'1 luglio 2012 (invece che dal 1 gennaio 2009), per l'impianto di distribuzione gestito, di un recapito telefonico con linea fissa dedicato esclusivamente al servizio di pronto intervento;
 - c) in violazione dell'articolo 25, comma 1, lettera g), della RQDG, la società non disponeva di strumenti tali da assicurare la registrazione garantita di tutte le chiamate telefoniche pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento; in particolare, in sede di verifica ispettiva, la società non era stata in grado di produrre l'elenco delle chiamate telefoniche pervenute al centralino di pronto intervento nel primo semestre 2012;
 - d) in violazione dell'articolo 25, comma 2, lettere a) e b), della RQDG, la società non ha ottemperato all'obbligo di dotarsi di un centralino di pronto intervento in grado di assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute e con un'autonomia di almeno 24 ore in caso di interruzione dell'alimentazione elettrica esterna; nello specifico, in sede di verifica ispettiva, la società aveva dichiarato di essersi dotata di un centralino di pronto intervento con queste caratteristiche solo a partire dal 1 luglio 2012, invece che dal 1 luglio 2009.

5. Pertanto, con deliberazione 499/2012/S/gas, l'Autorità, sulla base delle risultanze acquisite nel corso della predetta verifica ispettiva, ha avviato, nei confronti di Tisga, un procedimento per l'accertamento della violazione delle richiamate 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. Con nota 22 gennaio 2013 (prot. Autorità 3270), la società ha formulato istanza di riesame ed annullamento della deliberazione 499/2012/S/gas, rigettata con nota 28 marzo 2013 (prot. Autorità 12185) del responsabile del procedimento, in quanto l'istanza non conteneva alcun elemento che giustificasse una nuova o diversa valutazione rispetto a quella precedentemente effettuata. Con nota 14 giugno 2013 (prot. Autorità 22000), la società ha riformulato la medesima istanza di riesame ed annullamento.
7. Con nota 5 luglio 2017 (prot. Autorità 22811), il responsabile del procedimento ha comunicato le risultanze istruttorie.

VALUTAZIONE GIURIDICA:

In relazione alla contestata 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. Tisga si è resa responsabile della violazione di tale disposizione in quanto, in occasione dei tre tentativi di chiamata telefonica effettuati dai militari della Guardia di Finanza in data 15 aprile 2012, non è stato possibile effettuare la conversazione con un operatore di pronto intervento.
10. In senso contrario non valgono le argomentazioni svolte a sostegno del preteso riesame dell'avvio del procedimento sanzionatorio e, in particolare, la censura relativa all'operato dei militari della guardia di Finanza che, effettuando i tentativi di chiamata con numero nascosto, avrebbero violato, da un lato, i principi di trasparenza e pubblicità dell'attività amministrativa (come asserito dalla società con la nota 22 gennaio 2013) e, dall'altro, la procedura per l'effettuazione dei controlli telefonici di cui alla deliberazione 83/2012/E/gas (come sostenuto dalla società con nota 14 giugno 2013).
11. Invero, la procedura per l'effettuazione dei controlli telefonici descritta dalla deliberazione 83/2012/S/gas, contrariamente a quanto asserito dalla società, non preclude che i controlli telefonici possano essere effettuati con numero nascosto, atteso che i predetti controlli devono essere valutati in funzione del loro scopo che è quello di accertare il rispetto, da parte delle imprese distributrici di gas, della regolazione dell'Autorità in materia di pronto

- intervento. Il punto 3.2 delle istruzioni allegate alla citata deliberazione prescrive, infatti, che il controllore debba “informa(re) l’operatore della possibilità di verificare l’autenticità della chiamata, mettendosi in contatto con i numeri telefonici indicati dal controllore nel corso della telefonata” (come avvenuto in occasione delle telefonate effettuate il 23 ed il 26 aprile 2012, alle quali il centralino ha risposto). Il richiamo ai principi di trasparenza e pubblicità dell’attività amministrativa non appare quindi pertinente, ben potendo in ogni caso l’esercente – sia contattato con numero nascosto che con numero in chiaro – comunque verificare l’autenticità e la provenienza della chiamata.
12. L’affermazione dell’esercente contenuta nella nota 22 gennaio 2013 secondo la quale “*un incidente o una fuga di gas per la loro rilevanza non possono essere comunicate da un numero nascosto*” appare priva di ogni fondamento logico, prima che giuridico, stante la piena facoltà per qualunque intestatario di un’utenza telefonica di limitare la visibilità o la pubblicità del proprio numero.
 13. Né può seriamente sostenersi che le chiamate pervenute al centralino di pronto intervento da un numero nascosto possano considerarsi “*ingannevoli*” e per questo “*non meritorie di risposta*”. A tal proposito occorre, anzi, rilevare che la volontaria mancata risposta alle chiamate di pronto intervento provenienti da numeri nascosti, non solo non è legittimata o giustificata da alcuna disposizione o principio giuridico, ma costituisce una condotta che si connota per particolare gravità, in quanto in grado di mettere in pericolo l’incolumità e la sicurezza delle persone e delle cose. Invero, se il servizio di pronto intervento costituisce il canale cui pervengono all’impresa distributrice le segnalazioni riguardanti le dispersioni di gas e attraverso il quale l’impresa fornisce le prime indicazioni utili per fronteggiarle, subordinarne l’operatività alla presenza di un numero visibile finisce per vanificarne fortemente la funzione. Da questo punto di vista l’ammissione della società di non rispondere alle chiamate di pronto intervento provenienti da numeri nascosti aggrava ulteriormente la portata della violazione, poiché dimostra che si tratta di una condotta generalizzata e non limitata ai tre singoli tentativi effettuati dai militari della Guardia di Finanza.
 14. Infine, la circostanza che la società effettuasse il servizio di distribuzione presso un “*unico impianto [...] di limitata estensione*” con “*attivi solo 9 PdR*”, viene valutata ai fini della quantificazione della sanzione.

In relazione alla contestata violazione dell’articolo 25, comma 1, lettera g), della RQDG

15. L’articolo 25, comma 1, lettera g), della RQDG, stabilisce che l’impresa distributrice debba disporre di strumenti tali da assicurare la registrazione garantita delle chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento.
16. 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)" (articolo 1, comma 1, della RQDG).
17. Dagli elementi acquisiti a seguito della verifica ispettiva è emerso che Tisga non dispone di strumenti tali da assicurare la registrazione garantita di tutte le chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento, in quanto non è stata in grado di produrre l'elenco delle chiamate telefoniche pervenute al centralino nel primo semestre 2012, in violazione degli articoli 1, comma 1 e 25, comma 1, lettera g), della RQDG
18. In merito a tale contestazione risulta non condivisibile l'argomentazione difensiva della società, la quale ha sostenuto che *"dal 01/01/2012 al 30/06/2012 non sono pervenute richieste di pronto intervento"* (punto 7 della *check list*). Nel corso della verifica ispettiva, infatti, la società non è stata in grado di produrre l'elenco delle chiamate telefoniche pervenute al centralino di pronto intervento nel primo semestre 2012, elenco che avrebbe dovuto contenere almeno le chiamate effettuate dai militari della Guardia di Finanza nelle date del 23 e 26 aprile 2012 e alle quali la stessa società ha dichiarato di aver risposto (punto 3 della *check list*).
19. Inoltre, la violazione è confermata dalla stessa società, la quale, sempre in sede di verifica ispettiva, ha ammesso, con riferimento al periodo 1 gennaio - 30 giugno 2012, *"di non aver conservato elenchi relativi alla telefonate ricevute dall'utenza cellulare 337.91.85.91 in quanto la Società, come già dichiarato al punto 2 della presente check list utilizzava tale utenza anche per le normali comunicazioni aziendali, interne ed esterne"* (punto 7 della *check list*).

In relazione alla contestata violazione dell'articolo 25, comma 1, lettera b) e comma 2, lettere a) e b), della RQDG

20. L'articolo 25, comma 1, lett. b), della RQDG, stabilisce che l'impresa distributrice debba 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.

21. Ai sensi dell'articolo 25, comma 2, lett. a) e b), l'impresa distributrice deve disporre, a partire dall'1 luglio 2009, per tutti gli impianti di distribuzione gestiti, nessuno escluso, di uno o più centralini di pronto intervento, in grado di assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute e con un'autonomia di almeno 24 ore in caso di interruzione dell'alimentazione elettrica esterna.
22. Dagli elementi acquisiti in sede ispettiva, emerge che la società si è resa responsabile della violazione delle disposizioni sopra richiamate. Come ammesso dalla stessa società in sede di verifica ispettiva (punto 2 della *check list*), Tisga dispone, per l'impianto di distribuzione gestito, di un recapito telefonico con linea fissa dedicato esclusivamente al servizio di pronto intervento solo a partire dal 1 luglio 2012 e non invece al 1 gennaio 2009, come previsto dalla RQDG. Inoltre, la società ha dichiarato (punto 8 della *check list*) di essersi dotata di un centralino di pronto intervento in grado di assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche pervenute ai recapiti e con un'autonomia di almeno 24 ore in caso di interruzione dell'alimentazione elettrica esterna, solo a partire dal 1 luglio 2012 e non invece dal 1 luglio 2009, come previsto dalla RQDG.
23. Non pertinenti risultano le argomentazioni della società, secondo le quali non sussisterebbero tali violazioni, in quanto: a) la società era dotata di un centralino adeguato a fronteggiare le richieste di pronto intervento, corrispondente al numero telefonico in possesso dell'Autorità e della Guardia di Finanza e da quest'ultima utilizzato per le verifiche telefoniche; b) l'articolo 25 della RQDG prevedrebbe l'obbligo di adeguamento senza disporre termini di scadenza per l'adeguamento. Al riguardo, occorre ricordare che ciò che si contesta alla società non afferisce al non essersi adeguata alle prescrizioni dell'articolo 25, comma 1, lettera b) e comma 2, lettere a) e b) della RQDG ma di averlo fatto tardivamente (solo a far data dall'1 luglio 2012). Contrariamente a quanto ritenuto da Tisga, la RQDG ha previsto che il rispetto di tali obblighi dovesse avvenire a far data dal 1 gennaio 2009 (punto 1 del deliberato della RQDG), tranne per quanto concerne gli obblighi di cui all'articolo 25, comma 2, lettere a) e b), entrati in vigore dal 1 luglio 2009 (articolo 25, comma 2 della RQDG).

QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE:

24. 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 l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione;
 - c) personalità dell'agente;
 - d) condizioni economiche dell'agente.
25. 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. Per espressa ammissione della società, la violazione dell'articolo 25, comma 1, lettera a), della RQDG, si riferisce a tutte le chiamate ricevute dal centralino di pronto intervento da un numero di telefono nascosto e non ai soli tre tentativi di chiamata effettuati dalla Guardia di Finanza il 15 aprile 2012. Le violazioni di cui all'articolo 25, comma 1, lettere b) e g), della RQDG, si sono protratte dal 1 gennaio 2009 al 1 luglio 2012, mentre la violazione di cui all'articolo 25, comma 2, lettere a) e b), si è protratta dal 1 luglio 2009 al 1 luglio 2012. Si prende infine atto che la società, in sede di verifica ispettiva e nella nota del 20 gennaio 2013, ha dichiarato che il centralino di pronto intervento oggetto di contestazione riguarda un impianto di distribuzione di gas naturale gestito dalla società, che all'epoca forniva 9 PdR.

26. Con riferimento all'*opera svolta dall'agente* per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, non risulta alcuna circostanza rilevante.
27. Quanto al criterio della *personalità dell'agente*, la società non si è resa responsabile di altre violazioni di competenza dell'Autorità.
28. Per quanto attiene alle *condizioni economiche dell'agente*, si rileva che Tisga ha conseguito, per l'anno 2011, un fatturato rilevante pari a euro 13.725,46.
29. Gli elementi di cui sopra consentono, pertanto, di determinare la sanzione nella misura di euro 1.370 (milletrecentosettanta/00)

DELIBERA

1. di accertare la violazione, da parte di Tisga S.r.l., nei termini di cui in motivazione, dell'articolo 25, comma 1, lett. a), b) e g) e dell'articolo 25, comma 2, lett. a) e b), della RQDG;
2. di irrogare, a Tisga S.r.l., ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lett. c), della legge 481/95, una sanzione amministrativa pecuniaria, pari a euro 1.370 (milletrecentosettanta/00);
3. di ordinare, a Tisga 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 Tisga S.r.l., 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 a Tisga, mediante pec, all’indirizzo tisga.distribuzione@pec.tisga.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