

DELIBERAZIONE 28 SETTEMBRE 2017
650/2017/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 28 settembre 2017

VISTI:

- la legge 24 novembre 1981, n. 689 (di seguito: legge 689/81);
- l'articolo 2, comma 20, lett. c) e d) 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 14 febbraio 2013, 59/2013/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 59/2013/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 dell'Autorità 19 dicembre 2013, 596/2013/S/gas, recante "Avvio di un procedimento sanzionatorio per l'accertamento di violazioni in materia di pronto intervento" (di seguito: deliberazione 596/2013/S/gas);
- la deliberazione dell'Autorità 26 febbraio 2015, 71/2015/E/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 Toscogas S.p.a. (di seguito: Toscogas 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 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 16 e 17 luglio 2013 presso la sede della società, è emerso, con riferimento al centralino di pronto intervento relativo a sei impianti canalizzati di distribuzione di GPL gestiti da Toscogas, che:
 - a) in violazione dell’articolo 25, comma 1, lettera a), della RQDG, la società non è risultata disporre di adeguate risorse umane, materiali e tecnologiche per far fronte alle richieste di pronto intervento; in particolare, dalle dichiarazioni rese dalla società in sede di verifica ispettiva e dall’analisi della nota inviata dalla società in data 3 ottobre 2013 (prot. Autorità 31937), è emerso come l’esito negativo della chiamata telefonica effettuata in data 25 aprile 2013 dai militari della Guardia di Finanza fosse dipeso da un disagio tecnico sull’attivazione manuale del risponditore automatico; disagio che non ha permesso di effettuare la conversazione con un operatore di pronto intervento;
 - b) in violazione dell’articolo 25, comma 1, lettera b), della RQDG, la società non ha 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 ha dichiarato di disporre, per tutti gli impianti di distribuzione gestiti, di un recapito telefonico con linea fissa (0583.28721) corrispondente al centralino generale della società e come tale, pertanto, non dedicato esclusivamente al servizio di pronto intervento;
 - c) in violazione dell’articolo 25, comma 1, lettera g), della RQDG e dell’articolo 1, comma 1, della RQDG, la società non è risultata disporre di strumenti tali da assicurare la registrazione garantita delle chiamate telefoniche pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento; in particolare, in sede di verifica ispettiva, la società ha dichiarato di registrare le chiamate telefoniche di pronto intervento senza l’indicazione delle informazioni previste dal punto (iii) dell’articolo 1, comma 1, della RQDG (dati identificativi del chiamante) e non è stata in grado di esibire

la registrazione delle telefonate effettuate dalla Guardia di Finanza nelle date del 17 e 25 aprile e del 6 maggio 2013.

Inoltre, dagli elementi acquisiti in sede di verifica ispettiva non sono risultate cessate le condotte relative alle contestazioni di cui all'articolo 25, comma 1, lettere b) e g), della RQDG, con conseguente perdurante lesione dei diritti dei clienti finali ad una corretta gestione del servizio di pronto intervento.

5. Pertanto, con deliberazione 596/2013/S/gas, l'Autorità, sulla base delle risultanze acquisite nel corso della verifica ispettiva, ha avviato, nei confronti di Toscogas, un procedimento per l'accertamento della violazione delle richiamate disposizioni in materia di pronto intervento e per l'adozione dei relativi provvedimenti sanzionatori e prescrittivi, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettere c) e d), della legge 481/95.
6. Con nota 18 febbraio 2014 (acquisita con prot. Autorità 4870), successivamente integrata con nota 26 marzo 2014 (acquisita con prot. Autorità 8833), la società ha presentato, 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, una proposta di impegni relativa alle contestazioni, di cui alla deliberazione 596/2013/S/gas. Tale proposta è stata dichiarata, con deliberazione 216/2014/S/gas, inammissibile, con conseguente prosecuzione del procedimento sanzionatorio, in quanto recava impegni inidonei e manifestamente inutili al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni violate ed in quanto finalizzati al mero adempimento di alcuni degli obblighi violati (articolo 17, comma 2, lettere c) ed e), dell'Allegato A alla deliberazione 243/12/E/com).
7. Con nota 8 giugno 2017 (acquisita con prot. Autorità 20031), la società ha inviato ulteriore documentazione.
8. Con nota 7 luglio 2017 (prot. Autorità 23116), il responsabile del procedimento ha comunicato le risultanze istruttorie a Toscogas.

VALUTAZIONE GIURIDICA:

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

9. L'articolo 25, della RQDG, pone, in capo alle imprese distributrici, 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).
10. La società si è resa responsabile della violazione della disposizione richiamata, tenuto conto che, come ammesso dalla stessa in sede di verifica ispettiva e come emerso dalla nota del 3 ottobre 2013, l'esito negativo della chiamata telefonica effettuata in data 25 aprile 2013 dai militari della Guardia di Finanza al numero 0583.28721 è da ricondursi alla mancata attivazione manuale del risponditore

automatico del centralino di pronto intervento gas, imputabile all'inadeguatezza delle risorse impiegate dalla medesima società per la gestione del servizio.

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

11. L'articolo 25, comma 1, lettera b), della RQDG, impone alle imprese di distribuzione 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.
12. Risulta ascrivibile a ToscoGas la responsabilità della violazione della norma suindicata, atteso che, come la stessa ha dichiarato in sede di verifica ispettiva, la società disponeva, per tutti gli impianti di distribuzione gestiti, di un unico recapito telefonico con linea fissa corrispondente al centralino generale, come tale, pertanto, non dedicato esclusivamente al servizio di pronto intervento gas. La condotta contestata, peraltro, risulta cessata, in quanto, come documentato con la proposta di impegni, a partire dal 4 febbraio 2014 la società si è dotata di un recapito telefonico con linea fissa dedicato esclusivamente al servizio di pronto intervento, senza necessità di comporre altri numeri telefonici; pertanto, non permangono i presupposti per l'adozione di un provvedimento prescrittivo.

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

13. L'articolo 25, comma 1, lett. 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.
14. L'articolo 1, comma 1, della RQDG, definisce la "registrazione garantita delle chiamate di pronto intervento" come "la registrazione sequenziale ed inalterabile per ogni chiamata pervenuta ai recapiti telefonici di pronto intervento almeno delle informazioni ivi riportate, tra cui i dati identificativi della persona che ha effettuato la chiamata telefonica (punto iii).
15. Dagli elementi acquisiti in sede di verifica ispettiva, è emerso che la società si è resa responsabile della violazione dell'articolo 25, comma 1, lettera g), in quanto, come dalla stessa dichiarato in sede di verifica ispettiva, registrava le chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento senza l'indicazione delle informazioni previste dal punto (iii) dell'articolo 1, comma 1, della RQDG (dati identificativi del chiamante).
16. Tale condotta risulta, peraltro, cessata in quanto, sin dal 27 novembre 2013, come documentato con la proposta di impegni e con la nota dell'8 giugno 2017, la società:

- ha modificato la procedura riguardante le modalità di registrazione degli interventi, inserendo una apposita colonna dei dati identificativi del chiamante nel modello della registrazione garantita;
- provvede alla registrazione inalterabile, anche per chiamate non di pronto intervento, della data e ora di ricevimento della chiamata, dei dati identificativi del chiamante e del motivo della chiamata.

Pertanto, anche per tale violazione, non permangono i presupposti per l'adozione di un provvedimento prescrittivo.

17. Alla luce di quanto sopra riportato sussistono, invece, gli elementi integrativi degli illeciti contestati.

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 agli esercenti 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.

Come già rilevato nella deliberazione 216/2014/S/gas, la violazione dell'articolo 25, comma 1, lettera b), si è protratta fino al 4 febbraio 2014, mentre la violazione di cui all'articolo 25, comma 1, lettera g) e dell'articolo 1, comma 1, della RQDG, si è protratta fino al 27 novembre 2013. In relazione alla violazione di cui all'articolo 25, comma 1, lettera a), della RQDG, la società ha, altresì, dichiarato e documentato con la proposta di impegni, di aver posto in essere condotte idonee ad evitare, per il futuro, il ripetersi di analoghe infrazioni e, in particolare, di aver attivato, dal 20 settembre 2013, un nuovo centralino telefonico, che risulta completamente automatizzato e svincolato dall'attivazione manuale del risponditore automatico che si attiva oltre l'orario d'ufficio, in modo tale da ridurre al minimo ogni possibile interferenza di errore umano.

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*, ToscoGas non si è resa responsabile di altre violazioni di competenza dell'Autorità. Sotto il medesimo profilo, si dà atto che, in esito all'ulteriore programma di controlli telefonici in materia di pronto intervento, disposti con deliberazione 71/2015/E/gas ed effettuati nei confronti della società dai militari della Guardia di Finanza nel 2015, non sono state riscontrate anomalie.

22. Per quanto attiene alle *condizioni economiche dell'agente*, si rileva che Toscogas ha conseguito, per l'anno 2012, in merito all'attività di distribuzione, misura e vendita di altri gas a mezzo reti, un fatturato pari ad euro 203.483.
23. Gli elementi di cui sopra consentono, pertanto, di determinare la sanzione nella misura di euro 3.100 (tremilacento/00)

DELIBERA

1. di accertare la violazione, da parte di Toscogas S.p.a., nei termini di cui in motivazione, dell'articolo 25, comma 1, lettera a), della RQDG, dall'articolo 25, comma 1, lettera b), della RQDG, dell'articolo 25, comma 1, lettera g), della RQDG e dell'articolo 1, comma 1, della RQDG;
2. di irrogare, a Toscogas S.p.a., ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lett. c), della legge 481/95, una sanzione amministrativa pecuniaria, pari a euro 3.100 (tremilacento/00);
3. di ordinare, a Toscogas 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, a Toscogas S.p.a., 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;
6. di notificare il presente provvedimento all'indirizzo pec toscogas@pec.it e 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.

28 settembre 2017

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni