

DELIBERAZIONE 18 GENNAIO 2018
10/2018/S/GAS

IRROGAZIONE DI UNA SANZIONE AMMINISTRATIVA PECUNIARIA PER VIOLAZIONI IN
MATERIA DI PRONTO INTERVENTO GAS

L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA
RETI E AMBIENTE

Nella 1003^a riunione del 18 gennaio 2018

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;
- la legge 27 dicembre 2017, n. 205;
- 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 "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, 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 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 19 dicembre 2013, 597/2013/S/gas, recante "Avvio di un procedimento per l'adozione di provvedimenti sanzionatori e prescrittivi per violazioni in materia di pronto intervento" (di seguito: deliberazione 597/2013/S/gas);
- la deliberazione dell'Autorità 26 febbraio 2015, 71/2015/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".

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 Sac Petroli S.r.l. (di seguito: Sac Petroli 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 23 e 24 luglio 2013 presso la sede della società, è emerso, con riferimento al centralino di pronto intervento relativo all’unico impianto canalizzato di distribuzione di GPL gestito dalla stessa, denominato “Canalizzata Sorrivoli”, 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, in occasione della chiamata telefonica effettuata dai militari della Guardia di Finanza, in data 17 aprile 2013, non era stato possibile contattare un operatore di pronto intervento in quanto, come dichiarato dalla stessa società, “ha risposto una persona estranea al servizio di pronto intervento che non ha permesso di mettere in contatto i controllori con il reperibile di turno” (punto 3 della *check list*);
 - 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 che disponeva, per l’unico impianto di distribuzione di GPL gestito, di un recapito telefonico di pronto intervento con linea fissa 0574.331039 corrispondente al centralino generale della società e come tale, pertanto, non dedicato esclusivamente al servizio di pronto intervento (punto 2 della *check list*); inoltre, in occasione della chiamata telefonica effettuata dai militari della Guardia di Finanza, in data 5 maggio 2013, non era stato possibile contattare un operatore di pronto intervento in quanto la società ha dichiarato che, fuori dagli orari di ufficio, chiamando il citato numero fisso, “si attiva automaticamente una segreteria telefonica che fornisce indicazioni relative a ordini per fornitura di GPL e due numeri di telefonia mobile per assistenza caldaie e condizionatori (...) e per consegne a domicilio di bombole (...)” (punti 2 e 3 della *check list*);

- c) in violazione dell'articolo 25, comma 1, lettera g), 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, in sede di verifica ispettiva, la società non è stata in grado di produrre l'elenco delle chiamate telefoniche pervenute al centralino di pronto intervento nel periodo dall'1 gennaio al 22 luglio 2013, che avrebbe dovuto contenere almeno le chiamate effettuate dai militari della Guardia di Finanza durante i controlli telefonici, nelle date del 17 e 24 aprile e del 5 maggio 2013 (punto 7 della *check list*).

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 597/2013/S/gas, l'Autorità, sulla base delle risultanze acquisite nel corso della verifica ispettiva, ha avviato, nei confronti di Sac Petroli, 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 note 21 febbraio 2017 (acquisita con prot. Autorità 6878), dell'1 marzo 2017 (acquisita con prot. Autorità 7996), del 2 marzo 2017 (acquisita con prot. Autorità 8228) e dell'8 marzo 2017 (acquisita con prot. Autorità 9257), la società ha inviato documentazione volta a dimostrare la cessazione delle condotte contestate.
7. Con nota 20 novembre 2017 (prot. Autorità 37830), il responsabile del procedimento ha comunicato le risultanze istruttorie a Sac Petroli.

VALUTAZIONE GIURIDICA:

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

8. 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).
9. La società si è resa responsabile della violazione della disposizione richiamata, tenuto conto che, come ammesso dalla stessa in sede di verifica ispettiva (punto 3 della *check list*), in relazione alla chiamata telefonica effettuata dai militari della Guardia di Finanza in data 17 aprile 2013, non è stata in grado di garantire l'adeguata funzionalità del centralino di pronto intervento in quanto il reperibile

di turno si era allontanato dall'apparecchio mobile ed in sua assenza rispondeva una persona estranea al servizio di pronto intervento.

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

10. 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.
11. Risulta ascrivibile a Sac Petroli la responsabilità della violazione della norma suindicata, atteso che, come la stessa ha dichiarato in sede di verifica ispettiva, la società disponeva di un recapito telefonico di pronto intervento coincidente con il numero del centralino generale della società e, pertanto, non esclusivamente dedicato al servizio di pronto intervento. Inoltre, la società ha ammesso che, fuori dagli orari d'ufficio, chiamando il numero telefonico predetto, si attivava una segreteria telefonica automatica – come accaduto in occasione del controllo effettuato dai militari in data 5 maggio 2013 – che forniva indicazioni relative a ordini per fornitura di GPL e due numeri di telefonia mobile per assistenza caldaie e condizionatori e consegna a domicilio di bombole (punti 2 e 3 della *check list*).
12. Tale violazione risulta essere cessata in quanto, dalle dichiarazioni rese dalla società con la citata nota dell'1 marzo 2017, nonché da verifiche effettuate sul sito internet della società e sull'anagrafica territoriale, è emerso che la società ha attivato un numero verde (800751822) esclusivamente dedicato al servizio di pronto intervento e con passaggio diretto ad un operatore, 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 – cioè sequenziale ed inalterabile, secondo l'articolo 1, comma 1, della RQDG – delle chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento.
14. 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), della RQDG, poiché non è stata in grado di produrre l'elenco delle chiamate telefoniche pervenute al centralino di pronto intervento nel periodo dall'1 gennaio al 22 luglio 2013, ammettendo che, per tale periodo, non erano stati predisposti elenchi delle chiamate telefoniche (punto 7 della *check list*).

15. Tale violazione risulta essere cessata, in quanto la società, con le citate note del 2 e dell'8 marzo 2017, ha adeguatamente documentato l'adozione, da gennaio 2014, di un sistema di registrazione garantita delle chiamate giunte al centralino di pronto intervento, conforme alla regolazione; pertanto, non permangono i presupposti per l'adozione di un provvedimento prescrittivo.

QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE:

17. 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.
18. 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. La violazione di cui all'articolo 25, comma 1, lett. a), della RQDG, risulta circoscritta alla sola chiamata telefonica effettuata dai militari della Guardia di Finanza in data 17 aprile 2013. La violazione di cui all'articolo 25, comma 1, lett. b), della RQDG, si sarebbe protratta sino al 15 settembre 2014, anche se, dall'Anagrafica territoriale gas, il nuovo numero verde di pronto intervento (dedicato esclusivamente al pronto intervento con passaggio diretto ad un operatore senza necessità di comporre altri numeri telefonici) è stato comunicato in data 1 gennaio 2015 (Anagrafica territoriale gas 31 dicembre 2014 e 1 gennaio 2015); infine, la violazione dell'articolo 25, comma 1, lett. g), della RQDG, come adeguatamente documentato dalla società, si è protratta fino a gennaio 2014, data dalla quale ha fornito elenchi delle chiamate telefoniche ricevute dal centralino di pronto intervento, conformi alla regolazione.
19. Con riferimento all'*opera svolta dall'agente* per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, non risulta alcuna circostanza rilevante.
20. Quanto al criterio della *personalità dell'agente*, rileva la circostanza che la società sia stata sanzionata, con deliberazione VIS 46/09, per violazione di obblighi informativi in materia di distribuzione di gas diverso dal gas naturale. Sotto il presente profilo si dà atto, altresì, che in esito all'ulteriore programma di controlli telefonici in materia di pronto intervento di cui alla deliberazione 71/2015/E/gas, effettuati nei confronti della società dai militari della Guardia di Finanza, nel periodo 14-28 aprile 2015, non sono state riscontrate anomalie.
21. Per quanto attiene alle *condizioni economiche dell'agente*, si prende atto che la società ha comunicato, con le citate note 21 febbraio e 1 marzo 2017, di aver

conseguito, per l'anno 2012, in merito all'attività di distribuzione e vendita di GPL, un fatturato pari a 33.724 euro.

22. Gli elementi di cui sopra consentono, pertanto, di determinare la sanzione nella misura di euro 3.300 (tremilatrecento/00)

DELIBERA

1. di accertare la violazione, da parte di Sac Petroli S.r.l., 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;
2. di irrogare, a Sac Petroli S.r.l., ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lett. c), della legge 481/95, una sanzione amministrativa pecuniaria, pari a euro 3.300 (tremilatrecento/00);
3. di ordinare, a Sac Petroli 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 237/97;
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 Sac Petroli 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;
6. di notificare il presente provvedimento all'indirizzo pec sacpetroli@legalmail.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.

18 gennaio 2018

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni