

DELIBERAZIONE 18 GENNAIO 2018

11/2018/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 20 febbraio 2014, 61/2014/S/gas, recante "Avvio di un procedimento per l'accertamento di violazioni in materia di pronto intervento" (di seguito: deliberazione 61/2014/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 Notaresco Gas S.r.l. (di seguito: Notaresco 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. Dall’analisi delle evidenze emerse in sede di verifica ispettiva, effettuata nei giorni 12 e 13 settembre 2013 presso la società e dalla documentazione successivamente acquisita con nota 24 settembre 2013 (acquisita con prot. Autorità 30765) è emerso, con riferimento al centralino di pronto intervento relativo all’unico impianto di distribuzione di gas naturale gestito dalla medesima, denominato “Comune di Notaresco – Gas Naturale”, che:
 - a) in violazione dell’articolo 25, comma 1, lettera c) della RQDG, la società non aveva comunicato, in forma scritta, i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento, per la dovuta informazione ai clienti finali, a tre società di vendita (Estra Energia S.r.l., Gas Com S.p.a. e Verducci Servizi Energia S.r.l.) al momento della richiesta di accesso alla rete di distribuzione, ma solamente in data 13 settembre 2013 all’esito della verifica ispettiva (punto 5 della *check list*);
 - b) in violazione dell’articolo 25, comma 2, lettera a), della RQDG, la società non aveva assicurato la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento; in particolare, in sede di verifica ispettiva, a seguito di estrazione a campione da parte del Nucleo Ispettivo di dodici chiamate giunte al centralino di pronto intervento, la società non era stata in grado di fornire la registrazione vocale completa di sette chiamate (contraddistinte dagli *idcontact* 121128131529430000, 121128131831960000, 130413084810780000, 130604123915780000, 130403143741260000, 130613142409430000, 121115223852810000 della tabella di riscontro delle chiamate di pronto intervento, punto 9 della *check list*);
 - c) in violazione dell’articolo 25, comma 4, della RQDG, il centralinista di pronto intervento della società, in occasione di una chiamata telefonica (contraddistinta dall’*idcontact* 121115223852810000 della tabella di riscontro delle chiamate di pronto intervento, punto 9 della *check list*) per

segnalazione di dispersione di gas, non aveva ottemperato all'obbligo di acquisire le notizie utili alla comprensione dell'evento e alla successiva gestione dell'intervento e all'obbligo di fornire istruzioni al chiamante sul comportamento da adottare immediatamente in attesa dell'arrivo della squadra di pronto intervento; tuttavia, la società, con la citata nota del 24 settembre 2013, ha dichiarato e documentato di aver inviato un operatore di pronto intervento.

5. Pertanto, con deliberazione 61/2014/S/gas, l'Autorità, sulla base delle risultanze acquisite, ha avviato, nei confronti di Notaresco un procedimento per l'accertamento della violazione delle citate 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. In data 3 marzo 2014, la società ha inviato una nota con allegata documentazione (acquisita con prot. Autorità 6250).
7. Con nota 29 novembre 2017 (prot. Autorità 39026), il responsabile del procedimento ha comunicato le risultanze istruttorie a Notaresco.

VALUTAZIONE GIURIDICA:

In relazione alla contestazione della violazione dell'articolo 25, comma 1, lettera c), 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 comunicare in forma scritta, per la dovuta informazione ai clienti finali, i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento al venditore al momento della sua richiesta di accesso alla rete di distribuzione (articolo 25, comma 1, lettera c).
9. Dagli elementi acquisiti in sede di verifica ispettiva è emerso che la società si è resa responsabile della violazione della disposizione richiamata in quanto ha comunicato a tre società di vendita (Estra Energia S.r.l., Gas Com S.p.a. e Verducci Servizi Energia S.r.l.) il numero di pronto intervento soltanto in data 13 settembre 2013, in conseguenza della verifica ispettiva e non invece al momento della loro richiesta di accesso alla rete di distribuzione, come previsto dalla regolazione (punto 5 della *check list* e doc. 9 allegato).
10. Infine si prende atto di quanto affermato dalla società nella nota del 3 marzo 2014, ossia del tentativo di comunicazione del numero di pronto intervento nei confronti della società Gruppo Gea S.p.a., sebbene tale società non fosse ricompresa tra quelle alle quali si riferiva la contestazione.

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

11. L'articolo 25, della RQDG, impone alle imprese di distribuzione l'obbligo di disporre a partire dall'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 (articolo 25, comma 2, lettera a).

12. La società si è resa responsabile della violazione dell'articolo 25, comma 2, lettera a), della RQDG, in quanto non ha assicurato per l'impianto di distribuzione gestito la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento; in particolare, in sede di verifica ispettiva, a seguito dell'ascolto da parte del Nucleo Ispettivo delle registrazioni vocali di dodici chiamate estratte a campione giunte al centralino di pronto intervento, è stata riscontrata, con riferimento a sette chiamate (identificate con i seguenti *idcontact* 121128131529430000, 121128131831960000, 130413084810780000, 130604123915780000, 130403143741260000, 130613142409430000, 121115223852810000 della tabella di riscontro delle chiamate di pronto intervento, punto 9 della *check list*), una interruzione della conversazione telefonica; per cui la società non è stata in grado di fornire la registrazione vocale completa delle medesime, con ciò dimostrando di non ottemperare agli obblighi di dotarsi di un centralino che assicuri la registrazione vocale completa di tutte le chiamate telefoniche ricevute.

In relazione alla contestata violazione dell'articolo 25, comma 4, della RQDG

13. L'articolo 25, della RQDG, impone l'obbligo, da parte dell'operatore del centralino di pronto intervento, di raccogliere ogni notizia utile alla comprensione dell'evento ed alla successiva gestione dell'intervento e di fornire al cliente finale, qualora necessario, istruzioni sui comportamenti da adottare immediatamente per tutelare la propria e l'altrui incolumità in attesa dell'arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento (articolo 25, comma 4, della RQDG).
14. Sempre a seguito dell'ascolto delle dodici chiamate estratte a campione, è emerso che la società si è resa responsabile della violazione dell'articolo 25, comma 4, della RQDG; in particolare, in occasione dell'ascolto di una chiamata telefonica per segnalazione di dispersione gas (contraddistinta dall'*idcontact* 121115223852810000 della tabella di riscontro delle chiamate di pronto intervento, punto 9 della *check list*), è emerso che, pur in presenza di una presunta fuga di gas nell'impianto di utenza, l'operatore del centralino di pronto intervento non ha acquisito ogni notizia utile alla comprensione dell'evento ed alla successiva gestione dell'intervento e non ha fornito al chiamante le istruzioni sul comportamento da adottare immediatamente in attesa dell'arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento, in contrasto con quanto richiesto dalla regolazione.

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.
15. Sotto il profilo della *gravità della violazione*, la condotta della società contrasta con disposizioni volte a garantire 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 della violazione deriva direttamente dal bene giuridico tutelato dalla deliberazione violata, costituito dall'incolumità delle persone e delle cose. In particolare la violazione di cui dell'articolo 25, comma 1, lettera c), della RQDG è circoscritta alle tre citate società di vendita; la violazione dell'articolo 25 comma 2, lettera a), della RQDG ha riguardato le sette chiamate telefoniche contraddistinte dagli *idcontact* 121128131529430000, 121128131831960000, 130413084810780000, 130604123915780000, 130403143741260000, 130613142409430000, 121115223852810000 della tabella di riscontro delle chiamate di pronto intervento; infine, la violazione dell'articolo 25, comma 4, della RQDG è circoscritta alla sola chiamata telefonica contraddistinta dall'*idcontact* 121115223852810000 della tabella di riscontro delle chiamate di pronto intervento, rispetto alla quale la società, con la citata nota del 24 settembre 2013, ha, peraltro, documentato di aver posto in essere una condotta positivamente valutabile.
16. Con riferimento all'*opera svolta dall'agente* per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, non risulta alcuna circostanza rilevante.
17. Con riferimento al criterio della *personalità dell'agente*, si dà atto che la società non è mai stata destinataria di provvedimenti sanzionatori dell'Autorità e 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, non sono state riscontrate anomalie.
20. Per quanto attiene alle *condizioni economiche dell'agente*, si rileva che il fatturato realizzato nell'anno 2013 dalla società nello svolgimento dell'attività di distribuzione del gas naturale era pari ad euro 180.489,16 euro.
22. Gli elementi di cui sopra consentono, pertanto, di determinare la sanzione nella misura di euro 10.800 (diecimilaottocento/00)

DELIBERA

1. di accertare la violazione, da parte di Notaresco Gas S.r.l., nei termini di cui in motivazione, dell'articolo 25, comma 1, lettera c), della RQDG, dell'articolo 25, comma 2, lettera a), della RQDG, dell'articolo 25, comma 4, della RQDG;

2. di irrogare, a Notaresco Gas S.r.l., ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lett. c), della legge 481/95, una sanzione amministrativa pecuniaria, pari a euro 10.800 (diecimilaottocento/00);
3. di ordinare, a Notaresco Gas 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 Notaresco Gas 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 notarescogassrl@pec.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