

**DELIBERAZIONE 18 GENNAIO 2018**  
**13/2018/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<sup>a</sup> 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) 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, 126/2014/S/gas, recante "Avvio di un procedimento sanzionatorio per l'accertamento di violazioni in materia di pronto intervento" (di seguito: deliberazione 126/2014/S/gas);
- la deliberazione dell'Autorità 11 dicembre 2014, 606/2014/S/gas, recante "Dichiarazione di inammissibilità della proposta di impegni presentata da Metaedil S.r.l.";

- 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 Metaedil S.r.l. (di seguito: Metaedil 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 8 e 9 ottobre 2013 presso la sede della società e dalla successiva documentazione acquisita con nota 28 novembre 2013 (prot. Autorità 37777) è emerso, con riferimento al centralino di pronto intervento relativo ai cinque impianti di distribuzione di gas naturale gestiti dalla medesima, 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, la società, in sede di verifica ispettiva, ha motivato l’esito negativo del controllo telefonico effettuato in data 16 aprile 2013 al numero verde 800.911.942 dai militari della Guardia di Finanza, dichiarando che dal 10 al 20 aprile 2013 il numero verde era stato disattivato per problemi di natura contrattuale intercorsi con la società di fornitura del servizio telefonico verde (punto 3 della *check list*);
  - b) in violazione dell’articolo 25, comma 2, lettera a), della RQDG, la società non avrebbe assicurato la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento; in particolare, la società, in sede di verifica ispettiva (punto 9 della *check list*) e attraverso l’integrazione documentale inviata con la nota del 28 novembre 2013 (prot. Autorità 37777), non sarebbe stata in grado di fornire la registrazione vocale delle chiamate di pronto intervento giunte al centralino, dal 1 luglio 2009 al 30 aprile 2013 compresi.
5. Pertanto, con deliberazione 126/2014/S/gas, l’Autorità, sulla base delle risultanze acquisite nel corso della verifica ispettiva e della successiva documentazione acquisita con la citata nota del 28 novembre 2013, ha avviato,

nei confronti di Metaedil, un procedimento per l'accertamento della violazione delle richiamate disposizioni in materia di pronto intervento e per l'adozione del relativo provvedimento sanzionatorio, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95.

6. Con nota 7 maggio 2014 (acquisita con prot. Autorità 12600) 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 126/2014/S/gas. Tale proposta è stata dichiarata, con deliberazione 606/2014/S/gas, inammissibile, con conseguente prosecuzione del procedimento sanzionatorio, in quanto recava impegni finalizzati al mero adempimento degli obblighi violati, impegni manifestamente inutili al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni violate nonché impegni già posti in essere prima dell'avvio del procedimento sanzionatorio (articolo 17, comma 2, lettere c) ed e), dell'Allegato A alla deliberazione 243/12/E/com).
7. Nel corso del suddetto procedimento la società non ha presentato memorie difensive.
8. Con nota 16 novembre 2017 (prot. Autorità 37490), il responsabile del procedimento ha comunicato le risultanze istruttorie a Metaedil.

#### **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 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).
10. Dagli elementi acquisiti a seguito della verifica ispettiva, è emerso che Metaedil si è resa responsabile della violazione dell'articolo 25, comma 1, lettera a), della RQDG. In particolare, dalle dichiarazioni rese dalla società in sede di verifica ispettiva (punto 3 della *check list*), è emerso che l'esito negativo della chiamata telefonica effettuata in data 16 aprile 2013, al numero verde 800.911.942, dai militari della Guardia di Finanza, durante la quale non è stato possibile effettuare la conversazione con un operatore di centralino di pronto intervento, è dipeso dalla disattivazione del numero verde a causa di problemi di natura contrattuale intercorsi con la società di fornitura del servizio telefonico verde, con ciò rendendo evidente l'inadeguatezza delle risorse umane, materiali e tecnologiche impiegate dalla società per la gestione delle richieste di pronto intervento.
11. Ed infatti: a) da un lato, i richiamati problemi di natura commerciale tra Metaedil e il fornitore del servizio telefonico risultano irrilevanti, non avendo la società – tenuta, nella sua qualità di distributore di gas, all'adempimento dell'obbligo di

cui sopra – fornito alcuna prova circa la non imputabilità della condotta contestata; b) dall'altro, la circostanza che, nel periodo di disservizio del numero verde, compreso tra il 10 e il 20 aprile 2013, la società abbia ricevuto chiamate di pronto intervento al numero fisso apposto sulle “cassettine di custodia dei misuratori” (sotteso al numero verde disattivato) e abbia pertanto potuto realizzare 4 interventi di pronto intervento, come risulta dal punto 3 della *check list*, non vale ad escludere l'integrazione di un illecito di condotta e di pericolo, quale quello contestato, ma solo a consentirne una valutazione di minore gravità, con riferimento alle conseguenze della violazione, che peraltro non è possibile individuare con certezza (non potendosi risalire al numero di chiamate indirizzate al numero verde disattivato nel periodo 10-20 aprile 2013).

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

12. Ai sensi dell'articolo 25, comma 2, lett. a), della RQDG, l'impresa di distribuzione di gas ha l'obbligo di disporre, a partire dall'1 luglio 2009, per tutti gli impianti di distribuzione da essa gestiti, di uno o più centralini di pronto intervento, in grado di assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute.
13. Metaedil si è resa responsabile della violazione dell'articolo 25, comma 2, lettera a), della RQDG, in quanto non ha assicurato la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento. In particolare, come emerso dagli elementi acquisiti in sede di verifica ispettiva (punto 9 della *check list*), nonché dalla successiva integrazione documentale inviata con la nota del 28 novembre 2013, la società non è stata in grado di fornire la registrazione vocale delle chiamate telefoniche di pronto intervento giunte al centralino dal 1 luglio 2009 al 30 aprile 2013 compresi, né ha fornito elementi probatori idonei ad escludere la colpevolezza della condotta contestata.

**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.

Come rilevato nella deliberazione 606/2014/S/gas, di dichiarazione di inammissibilità della proposta di impegni, la società ha dichiarato e documentato con la medesima proposta di aver cessato le condotte contestate di cui all'articolo 25, comma 1, lettera a) e comma 2, lettera a), della RQDG ed in particolare:

- di aver riattivato il numero verde 800.911.942 del servizio di pronto intervento dal 20 aprile 2013, come peraltro già verbalizzato e documentato durante la verifica ispettiva (punto 3 della *check list*); pertanto la violazione si è protratta dal 10 aprile al 20 aprile 2013;
- di aver riattivato la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute a partire da maggio 2013, rimandando a quanto già verbalizzato e documentato durante la verifica ispettiva (punto 9 della *check list*); pertanto la violazione si è protratta dall'1 luglio 2009 al 30 aprile 2013.

Inoltre, come documentato con la citata proposta di impegni del 7 maggio 2014, Metaedil ha sottoscritto, con una società esterna, in data 16 aprile 2014, un contratto per la fornitura di un nuovo numero verde non disattivabile dal gestore con le modalità previste dal precedente contratto, in modo tale da ridurre in futuro i medesimi problemi di natura contrattuale riscontrati con il precedente fornitore. La società ha, altresì, documentato, con la medesima proposta di impegni, di aver acquistato, in data 2 maggio 2013, un nuovo sistema di registrazione e archiviazione delle chiamate di pronto intervento, tale da ridurre i casi di danneggiamento o perdita di file audio.

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*, occorre considerare che Metaedil si è resa responsabile di altre violazioni di competenza dell'Autorità; in particolare, con la deliberazione VIS 34/11, è stata sanzionata per violazioni in materia tariffaria e, con la deliberazione 217/2017/S/gas, è stata sanzionata per violazione degli obblighi in materia di messa in servizio di gruppi di misura elettronici del gas.
21. Inoltre, occorre rilevare che la società, con la richiamata proposta di impegni, ha dichiarato e documentato di aver dotato, da marzo 2014, le squadre di pronto intervento di palmari con sistema GPS integrato e modulo di gestione GPS. Tale condotta, per quanto ritenuta con la deliberazione 606/2014/S/gas non valutabile come impegno perché già posta in essere prima dell'avvio del procedimento sanzionatorio, può essere valutata ai fini della attenuazione della sanzione, in quanto comunque idonea a migliorare i tempi di arrivo sul luogo oggetto della chiamata di pronto intervento. Sotto il medesimo 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, non sono state riscontrate anomalie per il nuovo numero di pronto intervento (800252500).

22. 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 è stato pari ad euro 806.377,33.
23. Gli elementi di cui sopra consentono, pertanto, di determinare la sanzione nella misura di euro 8.200 (ottomiladuecento/00)

### **DELIBERA**

1. di accertare la violazione, da parte di Metaedil S.r.l., nei termini di cui in motivazione, dell'articolo 25, comma 1, lettera a), della RQDG e dell'articolo 25, comma 2, lettera a);
2. di irrogare, a Metaedil S.r.l., ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lett. c), della legge 481/95, una sanzione amministrativa pecuniaria, pari a euro 8.200 (ottomiladuecento/00);
3. di ordinare, a Metaedil 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 Metaedil 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 all'indirizzo pec [info.metaedilsrl@pec.it](mailto:info.metaedilsrl@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.

18 gennaio 2018

IL PRESIDENTE  
*Guido Bortoni*