

**DELIBERAZIONE 22 MAGGIO 2013
221/2013/S/GAS**

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

L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS

Nella riunione del 22 maggio 2013

VISTI

- la legge 24 novembre 1981, n. 689 (di seguito: legge 689/81);
- l'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge 481/95);
- l'articolo 11 *bis* del decreto-legge 14 marzo 2005, n. 35, introdotto dalla legge 14 maggio 2005, n. 80;
- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: Autorità) 2 ottobre 2008, ARG/com 144/08;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- la deliberazione dell'Autorità 7 agosto 2008, ARG/gas 120/08, come successivamente modificata ed integrata, di approvazione della "Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2009 – 2012" (di seguito: RQDG);
- la deliberazione dell'Autorità 7 aprile 2010, VIS 19/10 (di seguito: deliberazione VIS 19/10);
- la deliberazione dell'Autorità 21 dicembre 2010, VIS 195/10 (di seguito: deliberazione VIS 195/10).

FATTO

1. Con deliberazione VIS 19/10, l'Autorità ha approvato un programma di cinquanta controlli nei confronti di imprese distributrici di gas mediante chiamate telefoniche al servizio di pronto intervento e successive verifiche ispettive con sopralluogo presso le imprese distributrici scelte in base agli esiti dei predetti controlli.

2. In attuazione del programma sopra richiamato, i militari del Nucleo Speciale Tutela Mercati della Guardia di Finanza hanno effettuato, nel periodo 7 maggio – 9 giugno 2010, chiamate telefoniche alle suddette imprese distributrici.
3. Successivamente l’Autorità, in collaborazione con la Guardia di Finanza, ha effettuato alcune ispezioni presso le aziende che, all’esito delle succitate chiamate telefoniche, hanno evidenziato anomalie, nel servizio di pronto intervento, tra cui Azienda Intercomunale Rotaliana S.p.A. (di seguito: A.I.R.).
4. Dalle verifiche ispettive, effettuate nei giorni 28 e 29 ottobre 2010, è emerso che A.I.R.:
 - in violazione dell’articolo 25, comma 1, lettera a), della RQDG, non dispone di adeguate risorse umane, materiali e tecnologiche per far fronte alle richieste di pronto intervento; in particolare, il centralino di pronto intervento non ha risposto a tre tentativi di chiamata telefonica effettuati dai militari della Guardia di Finanza in data 9 maggio 2010;
 - in violazione dell’articolo 25, comma 1, lettera g), della RQDG, non dispone di strumenti tali da assicurare la registrazione garantita delle chiamate telefoniche pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento; in particolare, con riferimento alle chiamate telefoniche pervenute al centralino di pronto intervento nel periodo 1 gennaio 2010 – 28 ottobre 2010, la società ha prodotto un elenco cartaceo mancante dei tre tentativi di chiamata telefonica effettuati dai militari della Guardia di Finanza in data 9 maggio 2010;
 - in violazione dell’articolo 25, comma 2, lettera a), della RQDG 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; in particolare la società non è stata in grado di produrre la registrazione vocale di due dei tre tentativi di chiamata telefonica effettuati dai militari della Guardia di Finanza in data 9 maggio 2010; per il terzo tentativo di chiamata, la società ha fornito una registrazione diversa da quella effettuata dalla Guardia di Finanza.
5. Pertanto, con deliberazione VIS 195/10, l’Autorità ha avviato, nei confronti della società A.I.R., un procedimento per accertare le violazioni delle citate disposizioni ed irrogare la relativa sanzione amministrativa pecuniaria.
6. Con nota del 20 gennaio 2011 (prot. Autorità 1621), la società ha chiesto di essere sentita in audizione finale ed ha chiesto di accedere agli atti del procedimento, accesso consentito con nota del 25 gennaio 2011 (prot. Autorità 2140).
7. Con nota del 22 marzo 2011 (prot. Autorità 8041), la società ha depositato una memoria difensiva.
8. Con nota 19 marzo 2012 (prot. Autorità 8368), il responsabile del procedimento ha comunicato le risultanze istruttorie a A.I.R..
9. In data 9 maggio 2012 si è svolta l’audizione finale dinanzi al Collegio dell’Autorità. La società ha depositato un’ulteriore memoria difensiva acquisita con nota 17 maggio 2012 (prot. Autorità 14992).

VALUTAZIONE GIURIDICA

10. L'art. 25, comma 1, lettera a), della RQDG stabilisce che le imprese di distribuzione del gas devono dotarsi di "adeguate risorse umane, materiali e tecnologiche per fronteggiare con tempestività le richieste di pronto intervento, in conformità alle norme tecniche vigenti in materia".
11. L'art. 25, comma 1, lettera g), della RQDG stabilisce che l'impresa distributrice deve disporre di strumenti tali da assicurare la registrazione garantita delle chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento.
12. L'art. 25, comma 2, lettera a) della medesima deliberazione stabilisce che a partire dall'1 luglio 2009 l'impresa distributrice deve disporre, per tutti gli impianti di distribuzione da essa gestiti di uno o più centralini di pronto intervento, in grado di assicurare, in aggiunta a quanto previsto dal precedente comma 25.1, la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute.
13. Dagli elementi acquisiti agli atti, sin dalla verifica ispettiva, emerge la violazione delle citate disposizioni in quanto il centralino di pronto intervento della società non ha risposto a tre tentativi di chiamata telefonica effettuati dai militari della Guardia di Finanza in data 9 maggio 2010. Inoltre, la società non è stata in grado di esibire la registrazione garantita e vocale dei medesimi tentativi di chiamata.

Argomentazioni di A.I.R.

14. A giustificazione delle contestazioni la società ha dichiarato durante la verifica ispettiva (punto 3 della *check list*) che "(...) *sulla base delle informazioni ricevute da SET Distribuzione (che gestisce il servizio per le attività di registrazione delle segnalazioni telefoniche degli utenti A.I.R. e attiva il pronto intervento dell'Azienda Intercomunale Rotaliana), non risulta pervenuta, in data 9/05/2010, al numero verde 800289423, relativo al pronto intervento gas, alcuna chiamata di competenza A.I.R.*" e che "*la mancata decodifica della prima chiamata e la mancata ricezione e registrazione delle due successive chiamate, è attribuibile ad un disservizio relativo alla rete pubblica di telecomunicazione*". A seguito di quanto dichiarato, la società, nel corso della verifica ispettiva, si è impegnata ad inviare ulteriore documentazione in merito al suddetto disservizio.
15. La società ha pertanto richiesto, con la nota del 22 marzo 2011, l'archiviazione del procedimento in quanto, come dimostrerebbero le note della Società Elettrica Distribuzione S.p.A. del 15 novembre 2010 e della Mc Link S.p.A. (gestore delle rete pubblica di telefonia) del 9 novembre 2010 e del 15 febbraio 2011, il fatto contestato non sarebbe ad essa imputabile ma riconducibile ad un disservizio sulla rete pubblica di telecomunicazione. La società ha, altresì, sostenuto che le motivazioni e le cause della "discordanza" tra quanto emerso in sede di verifica ispettiva e quanto dedotto dalla società stessa potrebbero essere ricondotte alla molteplicità di operatori, oltre alla società Mc Link S.p.A, responsabili della rete pubblica di telefonia sulla tratta Roma-Trento.
16. La società sostiene, inoltre, la non fondatezza delle contestazioni di cui ai precedenti punti 11, 12 e 13 in quanto la stessa risulterebbe dotata di una struttura adeguata a

fronteggiare con tempestività le richieste di pronto intervento ed in grado di assicurare la registrazione garantita e vocale di tutte le chiamate di pronto intervento.

17. Infine, con la nota da ultimo acquisita ha sostenuto, in alternativa alla tesi del disservizio sulla rete pubblica, che la mancata registrazione di due delle tre chiamate contestate potrebbe non essere avvenuta in quanto tali chiamate non sarebbero mai state effettuate; adducendo in questo modo, altresì, l'illegittimità della procedura di verifica in quanto non essendo state effettuate *“almeno tre telefonate di controllo giunte regolarmente a destinazione – non sono state rispettate le procedure previste dalla delibera VIS 12/09 del 23/02/2009 dell’Autorità stessa”*.

Valutazione delle argomentazioni di A.I.R.

18. Priva di pregio risulta anzitutto l’affermazione circa la possibilità che non siano state effettuate dalla Guardia di Finanza due delle tre telefonate citate nell’ambito della verifica ispettiva la cui sussistenza risulta inequivocabilmente provata dalla relazione di servizio e dallo schema riepilogativo delle operazioni effettuate nei confronti della società, di cui alla deliberazione VIS 19/10. Trattandosi di verbali redatti da funzionari pubblici fanno fede fino a querela di falso delle attestazioni in esse contenute circa i fatti constatati e le attività compiute (art. 2700 cod. civ.).
19. Non risultano inoltre condivisibili le argomentazioni della società in quanto, premesso che l’onere della prova circa la sussistenza di una causa di non imputabilità della violazione contestata incombe sul soggetto che la deduce, nel caso di specie dalla documentazione esibita non si evince l’esistenza del supposto disservizio. In particolare la società Mc Link S.p.A. (responsabile del servizio di telecomunicazione su parte della tratta Roma- Trento) nella nota del 31 gennaio 2011 (prot.04/dir/2011), confermata con la nota del 19 aprile 2012 (prot. 49/dir/2012) indirizzata a Set Distribuzione S.p.A., dichiara che *“in data 9 maggio 2010 risulta transitata sulla nostra rete e consegnata al centralino di SET una sola chiamata originata dal numero 0696513* (...) La chiamata ha avuto inizio alle ore 9:54:32 con una durata di 19 secondi (...)”* senza quindi fare riferimento ad alcun disservizio relativo alla rete pubblica di telecomunicazione. Le dichiarazioni della predetta società, inoltre, confermano le irregolarità riscontrate in sede di verifica ispettiva in quanto quand’anche due delle tre chiamate della Guardia di Finanza - certamente effettuate (per le ragioni di cui al punto 18) - non fossero state eventualmente registrate a causa di tale disservizio, la contestazione permarrebbe per la telefonata del 9 maggio 2010 delle ore 9:54:32 che l’operatore telefonico ha consegnato al centralino di pronto intervento e per la quale A.I.R. non è stata comunque in grado di giustificare adeguatamente i motivi della mancata risposta e della mancata registrazione secondo le disposizioni della RQDG.

QUANTIFICAZIONE DELLE SANZIONI

20. 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.
21. Con riferimento al criterio della gravità della violazione, la condotta di A.I.R. contrasta con disposizioni volte ad assicurare la sicurezza del servizio di distribuzione attraverso l'imposizione agli esercenti di obblighi relativi al servizio di pronto intervento di cui all'art. 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. Si dà atto che le violazioni sono circoscritte ai soli tre tentativi di chiamata telefonica riscontrati in sede di verifica ispettiva.
22. Con riferimento all'opera svolta dall'agente per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, non risulta alcuna circostanza rilevante.
23. Per quanto riguarda il criterio della personalità dell'agente, la società non si è resa responsabile di altre violazioni di provvedimenti dell'Autorità.
24. In merito alle condizioni economiche dell'agente, si rileva che il fatturato realizzato da A.I.R., per l'anno 2009, è pari a circa euro 380.372,44.
25. La violazione dell'articolo 25, comma 1, lettere a) e g) e comma 2, lettera a) della RQDG, comporta pertanto l'irrogazione di una sanzione di euro 17.000

DELIBERA

1. di accertare la violazione, da parte di Azienda Intercomunale Rotaliana S.p.A., nei termini descritti in motivazione, dell'articolo 25, comma 1, lettere a) e g) e comma 2, lettera a), della RQDG;
2. di irrogare, nei confronti di Azienda Intercomunale Rotaliana S.p.A., ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95, una sanzione amministrativa pecuniaria pari a euro 17.000 (diciassettemila);
3. di ordinare, ad Azienda Intercomunale Rotaliana S.p.A., di pagare la suddetta sanzione entro il termine di 30 (trenta) giorni dalla data di notifica del presente provvedimento, con versamento diretto al concessionario del servizio di riscossione, oppure mediante delega ad una banca o alle Poste Italiane S.p.A. presentando il modello allegato (recante codice ente "QAE" e codice tributo "787T"), come previsto dal decreto legislativo 9 luglio 1997, n. 237;
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, ad Azienda Intercomunale Rotaliana S.p.A., di comunicare l’avvenuto pagamento della sanzione amministrativa di cui sopra all’Autorità, mediante l’invio di copia del documento attestante il versamento effettuato;
6. di notificare il presente provvedimento, mediante plico raccomandato con avviso di ricevimento, ad Azienda Intercomunale Rotaliana S.p.A., Via Milano 10, 38017 Mezzolombardo (TN) 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.

22 maggio 2013

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni

