

DELIBERAZIONE 20 GIUGNO 2013
264/2013/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 20 giugno 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;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: Autorità) 2 ottobre 2008, ARG/com 144/08;
- 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);
- la deliberazione dell'Autorità, 8 marzo 2012, 83/2012/E/gas.

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 Cis Gas S.r.l.
4. Dalle verifiche ispettive, effettuate nei giorni 12 e 13 novembre 2010, è emerso che Cis Gas S.r.l.:
 - 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 in occasione della chiamata telefonica effettuata al centralino di pronto intervento, in data 24 maggio 2010, i militari della Guardia di Finanza non sono stati messi in comunicazione con un operatore del centralino o con un operatore di pronto intervento competente territorialmente;
 - 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 – 30 settembre 2010, la società ha prodotto un elenco cartaceo mancante delle informazioni previste dai punti (iii), (iv) e (v) dell’articolo 1, comma 1, della RQDG;
 - 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 dieci chiamate telefoniche pervenute al centralino di pronto intervento nel periodo 1 gennaio 2010 – 30 settembre 2010.
5. In data 3 novembre 2010 (prot. Autorità 36425) in adempimento degli obblighi assunti in sede di verifica ispettiva (punti 7 e 9 della *check list*) la società ha inviato la documentazione richiesta.
6. Pertanto, con deliberazione VIS 195/10, l’Autorità ha avviato, nei confronti della società Cis Gas S.r.l. un procedimento per accertare le violazioni delle citate disposizioni ed irrogare la relativa sanzione amministrativa pecuniaria.
7. Con nota del 27 dicembre 2010 (prot. Autorità 41996), la società ha chiesto di essere sentita in audizione finale e di poter accedere agli atti del procedimento, accesso consentito con nota del 25 gennaio 2011 (prot. Autorità 2139).
8. Con note del 18 marzo 2011 (prot. Autorità 7793) e del 24 marzo 2011 (prot. Autorità 8409) Cis Gas S.r.l. ha depositato due memorie.
9. Con nota 19 marzo 2012 (prot. Autorità 8366), il responsabile del procedimento ha comunicato le risultanze istruttorie a Cis Gas S.r.l.
10. In data 9 maggio 2012 si è svolta l’audizione finale dinanzi al Collegio dell’Autorità e la società ha depositato una memoria difensiva (acquisita con prot. Autorità 14126).

11. Con nota 17 maggio 2012 (prot. Autorità 14995), la società ha depositato un'ulteriore memoria difensiva.

VALUTAZIONE GIURIDICA

Argomentazioni di Cis Gas S.r.l.

12. Cis Gas S.r.l. sostiene la non fondatezza delle contestazioni in merito alla violazione dell'articolo 25, comma 1, lettera a), della RQDG in quanto la stessa società risulterebbe dotata di una struttura adeguata a fronteggiare con tempestività le richieste di pronto intervento.
13. Inoltre la società ritiene che non si possa parlare di violazione dell'articolo 25, comma 1, lettera a), della RQDG in quanto la procedura di verifica nel caso della telefonata del 24 maggio è “(...) *inficiata dalla lacunosità insita del provvedimento VIS 19/10 oltre che dalla strana interpretazione dei militari di contattare un cellulare con segnale di irraggiungibilità piuttosto che riprovare sul numero di pronto intervento*”. In particolare, la società contesta la procedura prevista dalla deliberazione VIS 19/10, in quanto non contemplerebbe specificatamente il caso in cui il cellulare dell'operatore dia come segnale “non raggiungibile”. Nella memoria del 9 maggio 2012, infine, la società ritiene che siano stati i militari della Guardia di Finanza ad interrompere il sistema di instradamento a cascata previsto dalla società in quanto successivamente alla risposta del soggetto estraneo al servizio di pronto intervento, invece di richiamare il numero verde avrebbero provato a contattare il reperibile di turno, tra l'altro, operando solo tre tentativi di chiamata e non dieci come previsto dalla procedura di cui alla deliberazione VIS 19/10 nel caso di “utenza occupata”.
14. Infine, secondo la società, l'omesso collegamento dei militari della Guardia di Finanza con l'operatore di pronto intervento competente territorialmente, in occasione della telefonata del 24 maggio 2010, rappresenterebbe un episodio isolato ed eccezionale, non imputabile al distributore e non sanzionabile in base all'articolo 24 della RQDG che prevede la percentuale minima di chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento con tempo di risposta entro il tempo massimo di 120 secondi.
15. Con riferimento alla violazione dell'articolo 25, comma 1, lettera g), della RQDG la società sostiene di aver prodotto in sede ispettiva due documenti che, seppur separati, attesterebbero il rispetto delle disposizioni previste dalla norma.
16. In merito, infine, alla violazione dell'articolo 25, comma 2, lettera a), della RQDG la società afferma di essersi dotata del sistema di registrazione vocale delle chiamate di pronto intervento e che le dieci chiamate, oggetto di contestazioni, non sarebbero state registrate a causa di una serie di malfunzionamenti che hanno interessato il sistema stesso. Pertanto, conclude la società, il mancato adempimento dell'obbligo previsto dalla norma, nei casi contestati, non sarebbe imputabile in quanto riconducibile a “*circostanze fortuite*”.

Valutazioni delle argomentazioni di Cis Gas S.r.l.

In merito alla violazione dell'art.25, comma 1, lettera a), della RQDG

17. 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".
18. Dagli elementi acquisiti a seguito della verifica ispettiva emerge che la società Cis Gas S.r.l. si è resa responsabile della violazione della citata disposizione in quanto in occasione della chiamata telefonica effettuata il 24 maggio 2010, i militari della Guardia di Finanza non sono stati messi in comunicazione con un operatore del centralino o con un operatore di pronto intervento competente territorialmente. Come dichiarato dalla società, durante la verifica ispettiva (punto 3 della *check list*), in occasione della telefonata del 24 maggio 2010, non essendo raggiungibile il primo numero del reperibile di turno si è azionato un sistema di instradamento a cascata verso un altro numero al quale, però, ha risposto un soggetto estraneo al pronto intervento che ha causato l'interruzione del sistema impedendo così la possibilità di contatto tra i militari ed un operatore di pronto intervento reperibile di turno.
19. In via preliminare, priva di pregio, risulta la contestazione relativa alla VIS 19/10 in quanto la legittimità del provvedimento - ormai inoppugnabile - non è stato contestata da Cis Gas S.r.l. né da altre imprese coinvolte. Di conseguenza non può essere messo in discussione l'operato dei militari della Guardia di Finanza che hanno dato mera attuazione alle regole fissate dalla deliberazione citata. Nel caso di specie, infatti, non si è verificata una ipotesi di "utenza occupata" avendo la chiamata effettuata in data 24 maggio 2010, comunque ricevuto risposta (numero 3.2 della procedura di verifica di cui alla deliberazione VIS 19/10). Peraltro i militari della Guardia di Finanza, nonostante l'esito negativo della prima chiamata e nonostante non fosse richiesto dalla procedura, hanno ulteriormente provato a mettersi in contatto con l'operatore reperibile di turno (attraverso il numero di cellulare fornito dalla persona estranea alla società) ma ciò nonostante anche tali tentativi hanno avuto esito negativo.
20. Inoltre, la società ha documentato la generale adeguatezza della struttura per la gestione delle operazioni di pronto intervento tranne per quanto concerne la corretta gestione delle telefonate che giungono al centralino. Infatti, nonostante il sistema di instradamento a cascata delle telefonate di pronto intervento, predisposto dalla società, in occasione della telefonata effettuata dai militari della Guardia di Finanza, il chiamante è stato messo in comunicazione con un soggetto estraneo al servizio stesso. Tale circostanza è dimostrazione del non corretto funzionamento del sistema e quindi dell'inadeguatezza, in parte, delle risorse preposte dalla società per gestire il centralino di pronto intervento; la gravità dell'episodio, inoltre, non consente di considerarlo un episodio irrilevante.
21. Non è pertinente, infine, il richiamo operato dalla società alla disciplina dell'articolo 24, della RQDG (che prevede la percentuale minima di chiamate telefoniche

pervenute ai recapiti di pronto intervento con tempo di risposta entro il tempo massimo di 120 secondi) in quanto, nel caso di specie, non si contesta il rispetto di un livello generale del servizio inerente la tempistica di risposta alle telefonate ma l'inadeguatezza del sistema di pronto intervento nel mettere in comunicazione il chiamante con un operatore di pronto intervento.

In merito alla violazione dell'art. 25, comma 1, lettera g), della RQDG

22. L'art. 25, comma 1, lettera g), della RQDG stabilisce che l'impresa distributrice ha l'obbligo di dotarsi di strumenti tali da assicurare la registrazione garantita delle chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento.
23. L'art. 1, comma 1, della RQDG, stabilisce che la registrazione garantita delle chiamate pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento deve contenere, tra le varie informazioni: i dati identificativi della persona che ha effettuato la chiamata telefonica (lettera iii); il luogo dove si richiede il pronto intervento dell'impresa distributrice, con indicazione, ove possibile, del recapito completo di indirizzo e numero civico (lettera iv); la situazione segnalata tra quelle indicate dall'articolo 10, comma 10.3 (lettera v).
24. La società Cis Gas S.r.l. si è resa responsabile della violazione di tali norme in quanto, in sede ispettiva, ha prodotto un elenco cartaceo, relativo alle chiamate telefoniche pervenute al centralino di pronto intervento nel periodo 1 gennaio 2010 – 30 settembre 2010, mancante delle informazioni previste dai succitati punti (iii), (iv) e (v).
25. L'argomento difensivo, addotto dalla società, che i documenti forniti in sede di verifica ispettiva attesterebbero il rispetto delle disposizioni previste dalla norma, non risulta fondato in quanto la stessa società si era impegnata, in sede di verifica ispettiva a trasmettere entro il 30 ottobre 2010 *“una relazione documentata dalla quale risulta, con riferimento all'elenco delle chiamate telefoniche l'avvenuto adeguamento del sistema informativo aziendale ai dispositivi previsti dall'articolo 1 della RQDG”*. Inoltre, contrariamente a quanto sostenuto dalla società nella memoria del 9 maggio 2012, la documentazione esibita in sede di verifica ispettiva non ha permesso l'identificazione univoca delle registrazioni ivi presenti in quanto i codici identificativi dei due diversi documenti, prodotti in quella sede, relativi alle chiamate di pronto intervento giunte al centralino nel periodo 1 gennaio – 30 settembre 2010 (documenti nn. 7 e 8 della *check list*) erano diversi.

In merito alla violazione dell'art.25, comma 2, lettera a), della RQDG

26. 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.
27. La società Cis Gas S.r.l. si è resa responsabile della violazione di tale norma in quanto la campionatura, effettuata in sede di verifica ispettiva, di tredici chiamate

telefoniche pervenute al centralino di pronto intervento nel periodo 1 gennaio – 30 settembre 2010, ha evidenziato la mancata registrazione vocale di 10 chiamate. L'imputabilità della violazione contestata non può che essere confermata dalle dichiarazioni della società la quale nella memoria del 24 marzo 2011 ha affermato che la mancata registrazione delle telefonate è stata causata "(...) *da una serie di circostanze sfavorevoli quali la rottura dell'hard disk (...), il mancato funzionamento del sistema per l'arco di tempo necessario alla ricerca, acquisto e installazione del nuovo hardware e software dedicato, l'esecuzione dei test di corretto funzionamento del medesimo, il bug del nuovo sistema (...)*".

28. Le circostanze descritte dalla società non possono essere ritenute "circostanze fortuite" tali da escludere l'imputabilità della contestazione in quanto i numerosi malfunzionamenti descritti rappresentano eventi prevedibili ed evitabili. La società avrebbe dovuto, infatti, predisporre idonee misure per fronteggiare tali eventualità che pertanto non possono in alcun modo qualificarsi come cause di esonero della responsabilità.

QUANTIFICAZIONE DELLE SANZIONI

29. 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.
30. Con riferimento al criterio della *gravità della violazione*, la condotta di Cis Gas S.r.l. contrasta con disposizioni volte ad assicurare la sicurezza del servizio di distribuzione gas 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.
31. Con riferimento alla violazione di cui all'articolo 25, comma 1, lettera a), della RQDG, trattandosi di un illecito accertato a seguito di controlli telefonici effettuati dalla Guardia di Finanza in adempimento della deliberazione VIS 19/10 e non di reali chiamate di pronto intervento è irrilevante l'assenza di concreti danni a carico dei clienti finali, ricordata dalla società. Tuttavia occorre rilevare che, in esito all'ulteriore programma di controlli telefonici in materia di pronto intervento di cui alla deliberazione 83/2012/E/gas, effettuati nei confronti della società dai militari del Nucleo Speciale Tutela Mercati della Guardia di Finanza, nel periodo 3 aprile – 13 maggio 2012, non sono state riscontrate anomalie.
32. Con riferimento alla violazione dell'articolo 25, comma 1, lettera g), della RQDG occorre rilevare che la società, con nota del 3 novembre 2011 (prot. Autorità 36425) ha inviato, agli uffici dell'Autorità, una comunicazione alla quale era allegato un elenco delle chiamate pervenute al centralino di pronto intervento nel periodo 1 gennaio – 30 settembre 2010, conforme alle disposizioni di cui agli articoli 1,

- comma 1 e 25, comma 1, lettera g), della RQDG, dimostrando pertanto l'avvenuto adeguamento a tale regolazione da parte della società.
33. Infine, con riferimento alla violazione dell'articolo 25, comma 2, lettera a), si dà atto che la violazione è circoscritta alla mancata registrazione delle sole dieci telefonate riscontrate in sede di verifica ispettiva. La società, con la nota del 3 novembre 2010, successivamente integrata dalla nota del 17 maggio 2012, ha, inoltre, adeguatamente documentato l'avvenuta sostituzione alla data del 22 giugno 2010, del sistema di registrazione vocale delle chiamate di pronto intervento idonea ad evitare per il futuro, con riferimento alla violazione dell'articolo 25, comma 2, lettera a), della RQDG, il ripetersi di analoga infrazione.
 34. Con riferimento all'*opera svolta dall'agente per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione*, non risulta alcuna circostanza rilevante.
 35. Per quanto riguarda il criterio della *personalità dell'agente*, la società non si è resa responsabile di altre violazioni di provvedimenti dell'Autorità.
 36. La società ha, altresì, dichiarato ed adeguatamente documentato, con la nota del 3 novembre 2010 successivamente integrata dalla nota del 17 maggio 2012, di aver migliorato, prima dell'avvio del procedimento sanzionatorio, la sequenza di instradamento delle chiamate di pronto intervento in caso di mancata risposta o telefono non raggiungibile del tecnico qualificato, prevedendo che la chiamata venga, in questa eventualità, instradata al recapito telefonico di un altro tecnico e non ad altra utenza telefonica privata in uso al primo operatore indisponibile. Tale iniziativa merita particolare apprezzamento in quanto utile al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle norma violata di cui all'articolo 25, comma 1, lettera a), della RQDG.
 37. In merito alle *condizioni economiche dell'agente*, si rileva che la società ha dichiarato nella memoria del 9 maggio 2012 (prot. Autorità 14126) che l'ammontare dei ricavi relativi alla gestione del servizio di distribuzione del gas nel Comune di Nocera Superiore (SA) risultanti dal bilancio dell'esercizio 2009 è pari a euro 859.582,99.
 38. 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 8.600

DELIBERA

1. di accertare la violazione, da parte di Cis Gas S.r.l, 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 Cis Gas S.r.l, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95, una sanzione amministrativa pecuniaria pari a euro 8.600 (ottomilaseicento);
3. di ordinare a Cis Gas S.r.l. 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, a Cis Gas S.r.l., 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, a Cis Gas S.r.l., via Santa Maria delle Grazie, 84015 Nocera Superiore (SA) 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.

20 giugno 2013

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni