

**DELIBERAZIONE 20 OTTOBRE 2016**  
**582/2016/S/GAS**

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

**L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA IL GAS**  
**E IL SISTEMA IDRICO**

Nella riunione del 20 ottobre 2016

**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 e s.m.i. (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 e s.m.i.;
- l'art. 45, del decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 (di seguito: decreto legislativo 93/11);
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) 7 agosto 2008, ARG/gas 120/08, recante il "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 7 febbraio 2011, VIS 22/11 (di seguito VIS 22/11);
- la deliberazione dell'Autorità 13 ottobre 2011, VIS 94/11 (di seguito: deliberazione VIS 94/11);
- la deliberazione dell'Autorità 8 marzo 2012, 83/2012/E/gas (di seguito: deliberazione 83/2012/E/gas);
- la deliberazione dell'Autorità 10 marzo 2016, 95/2016/E/gas (di seguito: deliberazione 95/2016/S/gas).

**FATTO**

1. Con deliberazione VIS 22/11, l'Autorità ha approvato un programma di cinquanta controlli, nei confronti di imprese distributrici di gas, tra cui Acos S.p.a. (di seguito: Acos 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 22 marzo all'8 maggio 2011, chiamate telefoniche nei confronti delle suddette imprese distributrici; successivamente l'Autorità, in collaborazione con il predetto Nucleo della Guardia di Finanza, ha effettuato alcune ispezioni presso le imprese distributrici che, all'esito delle chiamate telefoniche, hanno evidenziato anomalie nel servizio di pronto intervento.
3. Dalla verifica ispettiva, effettuata nei giorni 5 e 6 luglio 2011, presso l'impianto di distribuzione di gas naturale denominato Loc. Tuara (Novi Ligure), è emerso, con riferimento al centralino di pronto intervento relativo a tutti gli impianti di distribuzione di gas naturale gestiti da Acos, che, in violazione dell'art. 25, comma 1, lettera a), della RQDG, la società non aveva ottemperato all'obbligo di dotarsi di adeguate risorse umane, materiali e tecnologiche per far fronte alle richieste di pronto intervento. In particolare, con riferimento ai tre tentativi di chiamata telefonica del 4 aprile 2011, durante i quali non è stato possibile effettuare la conversazione con un operatore di pronto intervento, la società aveva dichiarato, nell'ambito della citata verifica ispettiva (punto 3 della *check list*), di non essere in grado di fornire chiarimenti, ipotizzando che la causa fosse da ricondurre ad una "*momentanea ed isolata indisponibilità dell'operatore di pronto intervento (tecnico reperibile)*".
4. Pertanto, con deliberazione VIS 94/11, l'Autorità, sulla base delle risultanze acquisite nel corso della predetta verifica ispettiva, ha avviato, nei confronti di Acos, un procedimento per accertare la violazione della citata disposizione 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.
5. Con nota 19 dicembre 2011 (acquisita con prot. Autorità 33248) Acos ha inviato documentazione difensiva, integrata successivamente con nota 4 ottobre 2013 (acquisita con prot. Autorità 32072)
6. Con nota 22 aprile 2016 (prot. Autorità 11855), il responsabile del procedimento ha comunicato le risultanze istruttorie.

## VALUTAZIONE GIURIDICA

### A. Il contesto normativo

7. L'articolo 25, della RQDG, prevede, in capo alle imprese distributrici di gas, una serie di obblighi relativi al servizio di pronto intervento, 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).

### *B. Argomentazioni di Acos*

8. La società, nella citata nota del 19 dicembre 2011, ha dedotto che i mezzi tecnologici ed il personale predisposti per ottemperare alle disposizioni regolatorie sono adeguati allo svolgimento dell'attività di pronto intervento gas. Ciò in quanto, per le 681 chiamate per pronto intervento, ricevute nel periodo dall'1 gennaio 2009 al 20 luglio 2011, non avrebbe mai registrato inadempimenti, reclami da parte di clienti finali o rilievi di pubbliche Autorità, ma avrebbe operato altrettanti interventi con le proprie squadre tecniche sul sito presso il quale veniva indicata una potenziale criticità.
9. Inoltre, la società ha rappresentato l'assenza di intenzionalità in merito alla violazione ascrittale dichiarando che, nell'intento di implementare il servizio relativo al centralino di pronto intervento gas, dal 20 luglio 2011 ha affidato la gestione dello stesso ad una società specializzata esterna tenuta al rispetto di tutte le disposizioni contenute nella RQDG.

### *C. Valutazioni delle argomentazioni di Acos*

10. Dagli elementi acquisiti a seguito della richiamata verifica ispettiva, emerge che Acos si è resa responsabile della violazione in parola, con riferimento ai tre tentativi di chiamata telefonica del 4 aprile 2011, effettuati dai militari della Guardia di Finanza, in quanto non è stato possibile effettuare la conversazione con un operatore di pronto intervento.
11. Invero la società, la quale pur documentata (sia in sede di verifica ispettiva che in sede istruttoria) l'adeguatezza della generale struttura per la gestione delle operazioni di pronto intervento, non deduce alcuna apprezzabile circostanza per superare i rilievi concernenti specificamente la completa e corretta gestione di tutte le telefonate che giungono al centralino. Infatti, come ammesso dalla società in sede di verifica ispettiva, la mancata conversazione con un operatore di pronto intervento, in occasione delle telefonate effettuate dai militari della Guardia di Finanza in data 4 aprile 2011, è da ricondurre ad una "momentanea ed isolata indisponibilità dell'operatore di pronto intervento (*tecnico reperibile*)" (punto 3 della *check list*). Tale circostanza dimostra il non corretto funzionamento del sistema e quindi la parziale (anche se momentanea) inadeguatezza delle risorse preposte dalla società per fronteggiare un importante servizio per la sicurezza e l'incolumità pubblica quale quello del centralino di pronto intervento. La gravità dell'episodio non consente di considerarlo irrilevante.
12. Tuttavia, la circostanza di aver affidato, dal 20 luglio 2011 (data successiva ai citati controlli telefonici, ma precedente all'avvio del procedimento sanzionatorio), ad una società esterna, la gestione del centralino di pronto intervento, benché inidonea, di per sé, ad escludere la responsabilità di Acos per la violazione contestata, potrà essere positivamente valutata ai fini della quantificazione della sanzione.

## QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

13. L'articolo 11, della legge 689/81, prevede che la quantificazione della sanzione sia compiuta in applicazione dei seguenti criteri:
- gravità della violazione;
  - opera svolta dall'agente per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione;
  - personalità dell'agente;
  - condizioni economiche dell'agente.
14. Sotto il profilo della *gravità della violazione*, la specifica condotta di Acos contrasta con le 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 disposizione violata, costituito dall'incolumità delle persone e delle cose. La violazione è tuttavia circoscritta ai soli tre tentativi di chiamata telefonica del 4 aprile 2011.
15. Per quanto riguarda *l'opera svolta dall'agente per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione*, non risulta alcuna circostanza rilevante.
16. Quanto al criterio della *personalità dell'agente*, la società non si è resa responsabile di altre violazioni di provvedimenti dell'Autorità. Peraltro, la società, con le citate note del 19 dicembre 2011 e del 4 ottobre 2013, ha comunicato ed adeguatamente documentato di aver dismesso il centralino di pronto intervento gas avendone affidato – dal luglio 2011, pertanto prima dell'avvio del presente procedimento sanzionatorio – la gestione delle chiamate ad una società esterna. Tale iniziativa appare meritevole di apprezzamento, in quanto, in esito agli ulteriori programmi di controlli telefonici in materia di pronto intervento di cui alle deliberazioni 83/2012/E/gas e 95/2016/E/gas, effettuati nei confronti della società dai militari della Guardia di Finanza, rispettivamente nei periodi 3 aprile – 13 maggio 2012 e 27 aprile - 15 maggio 2016, non sono state riscontrate anomalie.
17. In merito, infine, al criterio delle *condizioni economiche dell'agente*, si rileva che Acos ha conseguito, per l'anno 2010, in merito all'attività di distribuzione di gas naturale, un fatturato pari a circa euro 3.759.900.
18. Gli elementi sopra evidenziati consentono, pertanto, di determinare la sanzione nella misura di euro 14.350 (quattordicimilatrecentocinquanta)

## DELIBERA

1. di accertare la violazione, da parte di Acos S.p.a., dell'articolo 25, comma 1, lettera a) della RQDG nei termini descritti in motivazione;

2. di irrogare, ad Acos S.p.a., ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95, una sanzione amministrativa pecuniaria, pari a euro 14.350 (quattordicimilatrecentocinquanta);
3. di ordinare, ad Acos S.p.a., di pagare la sanzione di cui al precedente punto 2 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 "F23"(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 Acos 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, a Acos S.p.a. (p.iva 01681950067), Corso Italia n. 49, 15067 Novi Ligure (AL) e all'indirizzo PEC acos@pec.acosspa.it e 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.

20 ottobre 2016

IL PRESIDENTE  
*Guido Bortoni*