

DELIBERAZIONE 6 APRILE 2017
216/2017/S/GAS

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

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

Nella riunione del 6 aprile 2017

VISTI:

- la legge 24 novembre 1981, n. 689 (di seguito: legge 689/81);
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge 481/95) e, in particolare, l'articolo 2, comma 20, lett. c);
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- l'articolo 11 *bis*, del decreto legge 14 marzo 2005, n. 35, introdotto dalla legge 14 maggio 2005, n. 80;
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- 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 "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: deliberazione VIS 22/11);
- la deliberazione dell'Autorità 16 febbraio 2012, 42/2012/S/gas (di seguito: deliberazione 42/2012/S/gas).

FATTO:

1. Con deliberazione VIS 22/11, l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) ha approvato un programma di cinquanta controlli nei confronti di imprese distributrici di gas – tra le quali GP Infrastrutture Salso S.r.l. (di seguito anche: GP 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 del programma sopra richiamato, 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 alle sopra citate 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 sopra citate chiamate telefoniche, hanno evidenziato anomalie nel servizio di pronto intervento.
4. Dalla verifica ispettiva, effettuata nei giorni 13 e 14 settembre 2011, presso la sede operativa della società in Salsomaggiore Terme, con riferimento al centralino di pronto intervento relativo ai tre impianti di distribuzione di gas naturale gestiti dalla stessa società, è emerso 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, in occasione del controllo telefonico, relativo all'impianto di distribuzione denominato "Salsomaggiore Terme – Località Ponte Ghiara", effettuato dai militari del Nucleo al centralino di pronto intervento, in data 17 aprile 2011, nonostante i tre tentativi di chiamata, non è stato possibile effettuare la conversazione con il reperibile di turno;
 - b) in violazione dell'articolo 25, comma 1, lettera g), 29, comma 1 e 30 comma 1, lettera b), della RQDG, la società non disponeva di strumenti tali da assicurare la registrazione garantita delle chiamate telefoniche pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento e non aveva ottemperato all'obbligo di predisporre appropriati strumenti al fine di registrare le informazioni e i dati relativi alla sicurezza ed alla continuità del servizio di distribuzione gas nonché all'obbligo di assicurare la verificabilità di tali informazioni e dati. In particolare, con riferimento alle chiamate telefoniche pervenute al centralino di pronto intervento relativo agli impianti di distribuzione denominati "Salsomaggiore Terme – capoluogo" e "Salsomaggiore Terme Località Ponte Ghiara" nel periodo 1 gennaio 2011 -31 agosto 2011, la società ha prodotto un elenco estratto dal sistema SITIS ed un elenco estratto dal registro cartaceo. Dal confronto di detti elenchi è stato rilevato come i dati presenti nei due elenchi non fossero collegati tra loro da un codice univoco che garantisse l'inalterabilità e la tracciabilità delle chiamate e come, nell'estratto dell'elenco cartaceo, alcuni dati delle chiamate telefoniche differissero da quelli riportati nell'elenco estratto dal sistema SITIS;
 - c) in violazione dell'articolo 25, comma 2, lettera a), della RQDG, la società non aveva 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 chiamate telefoniche, dell'8 e dell'11 febbraio 2011, presenti sull'estratto del registro cartaceo esibito dalla società in sede di verifica ispettiva, pervenute al centralino di pronto intervento, relativo agli impianti di distribuzione denominati

“Salsomaggiore Terme – capoluogo” e “Salsomaggiore Terme Località Ponte Ghiara”, nel periodo 1 gennaio 2011 - 31 agosto 2011.

5. Pertanto, con deliberazione 42/2012/S/gas, l’Autorità ha avviato, nei confronti di GP, un procedimento per l’accertamento della violazione di tali 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. Nel corso del procedimento con nota del 9 luglio 2012 (prot. 20776) la società ha depositato documentazione difensiva integrata con due successive note del 27 maggio 2014 (prot. 14717 e 14741).
7. Con nota 20 marzo 2012 (prot. 8506) la società ha chiesto di essere sentita in audizione finale (prot. 5217) e, successivamente, ha comunicato di rinunciarvi con nota del 1 marzo 2017 (prot. 8129).
8. In data 13 febbraio 2017 il responsabile del procedimento ha comunicato le risultanze istruttorie (prot. 5216).

VALUTAZIONE GIURIDICA

In merito alla contestata violazione dell’articolo 25, comma 1, lettera a), RQDG

9. GP si è resa responsabile della violazione contestata poiché, in occasione del predetto controllo telefonico del 17 aprile 2011, a seguito di chiamata effettuata dai militari del Nucleo speciale Tutela Mercati al numero 3459958278, fornito dall’operatore addetto al centralino, non è stato possibile effettuare la conversazione con il reperibile di turno.
10. Nella memoria del 9 luglio 2012, la società ha rappresentato che la comunicazione con l’operatore non è stata possibile per mancanza di segnale della linea e che, durante i tentativi di chiamata effettuati dalla Guardia di Finanza in un arco temporale di circa 10 minuti, l’operatore è stato impegnato per circa 15 minuti in attività di controllo all’interno della cabina primaria, circostanze che ricondurrebbero la mancata comunicazione ad un caso fortuito non imputabile alla società.
11. Secondo la società, la mancata comunicazione sarebbe dipesa dalle concrete modalità di effettuazione del controllo da parte dei militari della Guardia di Finanza e dal fatto che l’operatore del centralino si sarebbe limitato, diversamente da quanto avviene in via ordinaria, a fornire ad essi il predetto numero mobile, anziché a provvedere a metterli direttamente in contatto con l’operatore reperibile.
12. Le argomentazioni di GP non sono condivisibili poiché la circostanza della mancata comunicazione con l’operatore costituisce di per sé violazione dell’articolo 25, comma 1, lett. a), della RQDG. In via generale, l’assenza temporanea della linea non può costituire causa giustificativa della condotta, attenendo a profili organizzativi interni alla società che non possono pregiudicare l’effettività di riscontri tempestivi alle richieste di pronto intervento. La mancanza di linea non costituisce, in via astratta, circostanza tale da rendere

inesigibile il corretto svolgimento del servizio di pronto intervento in quanto l'eventualità che si possa verificare tale fattispecie deve essere messa in conto dall' esercente, che è tenuto in ogni modo a garantire l'interesse pubblico alla sicurezza. Nel caso di specie, poi, l'assenza temporanea della linea è imputabile alla società che, in un giorno festivo, impegnava un operatore di pronto intervento nello svolgimento di un'attività diversa e peraltro ordinaria (quale è l'attività di controllo delle cabine), senza darne evidentemente alcuna comunicazione al centralino di pronto intervento, di talché quest'ultimo non avrebbe comunque potuto raggiungere l'operatore in tempi compatibili con il servizio di pronto intervento.

13. Quanto, infine, alle considerazioni concernenti le concrete modalità di effettuazione del controllo, si rileva che le medesime sono espressamente disciplinate dalla "Procedura per l'effettuazione dei controlli telefonici e delle verifiche ispettive nei confronti di imprese distributrici di gas in materia di pronto intervento", richiamata dalla deliberazione VIS 22/11, pubblicata sul sito internet dell'Autorità e comunicata alle Associazioni di categoria al fine di garantirne la conoscenza agli operatori. La procedura prevede espressamente che, nel caso in cui la prima risposta sia data da un operatore di centralino, il controllore "*chiede di essere messo in comunicazione con l'operatore di pronto intervento competente territorialmente. Nel caso in cui l'operatore di centralino non sia in grado di mettere in comunicazione il controllore con l'operatore di pronto intervento, l'operatore di centralino fornisce al controllore il/i recapito/i dell'operatore di pronto intervento competente territorialmente entro un tempo massimo di 4 minuti*" (Procedura - pag. 3). Dalle registrazioni dei controlli acquisite al procedimento risulta che, nel caso di specie, l'operatore del centralino di pronto intervento, contattato dalla Guardia di Finanza, ha ritenuto di fornire il numero mobile (e solo un numero mobile) di un operatore reperibile anziché provvedere direttamente al trasferimento di chiamata all'operatore stesso. Né poteva rinvenirsi un obbligo, in capo al Nucleo, non previsto dalla procedura di controllo di cui alla deliberazione VIS 22/11, di effettuare un ulteriore tentativo di chiamata (nei confronti di altro personale reperibile), a fronte dei tre tentativi nei quali non è stato possibile comunicare con l'operatore.
14. La violazione non può poi essere considerata lieve, contrariamente a quanto sostenuto dalla società nella predetta memoria del 9 luglio 2012, in considerazione della rilevanza del bene giuridico protetto dalla norma violata. Rileva, tuttavia, che la medesima sia circoscritta a soli tre tentativi di chiamata e che i successivi controlli telefonici non abbiano fatto registrare anomalie.
15. La circostanza di aver individuato una serie di recapiti aggiuntivi per gli operatori di pronto intervento al fine di limitare ulteriormente i casi di irraggiungibilità verrà valutata ai fini della quantificazione della sanzione.

In relazione alla violazione degli articoli 25, comma 1, lettera g), 29, comma 1 e 30, comma 1, lettera b), della RQDG

16. GP si è resa responsabile della violazione, in quanto non disponeva di strumenti tali da assicurare la registrazione garantita delle chiamate telefoniche pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento e non aveva ottemperato all'obbligo di predisporre appropriati strumenti al fine di registrare le informazioni e i dati relativi alla sicurezza ed alla continuità del servizio di distribuzione del gas, nonché all'obbligo di assicurare la verificabilità di tali dati e informazioni.
17. Nella memoria del 9 luglio 2012, la società ha dedotto l'insussistenza della violazione in parola, dal momento che tutte le informazioni previste dall'articolo 1, della RQDG, sarebbero integralmente registrate, in parte nell'elenco estratto dall'applicativo SITIS, in parte nel registro cartaceo di pronto intervento. Inoltre, il collegamento delle informazioni, tra i due registri, sarebbe possibile, anche in assenza di un codice univoco, sulla base dell'ora di inizio chiamata e del recapito telefonico della persona che la effettua. Detto collegamento, per la società, non sarebbe venuto meno per il fatto che, in un numero limitato di casi, si sia riscontrata una modesta discrasia fra l'orario registrato dal sistema informatico e quello riportato dall'operatore.
18. Le argomentazioni difensive non possono essere condivise. Contrariamente a quanto sostenuto da GP, infatti, le concrete modalità di registrazione delle chiamate, dedotte dalla società, non ne dimostrano la sequenzialità e la inalterabilità. La registrazione garantita, infatti, deve essere assicurata per ogni chiamata pervenuta al centralino di pronto intervento; dalla verifica ispettiva è emerso che il registro cartaceo presentava cancellature, registrazioni di ore con scostamenti variabili dell'ordine di diversi minuti rispetto a quelle riportate nell'elenco informatico ed informazioni leggibili con difficoltà. Inoltre, nel registro cartaceo di pronto intervento, erano riportate due chiamate, relative all'impianto di Salsomaggiore Terme - Capoluogo, che non trovavano alcuna corrispondenza nell'elenco informatico. Ciò dimostra che il collegamento fra i due registri, fra i quali erano "distribuite" le informazioni essenziali alla registrazione garantita, come definita dall'articolo 1, della RQDG, non sempre era possibile e che la società non si è dotata di appropriati strumenti ai fini di assicurare la registrazione garantita.
19. Per le ragioni di cui sopra, il registro cartaceo e quello informatico, estratto dall'applicativo SITIS, non costituivano appropriati strumenti di registrazione delle informazioni e dei dati relativi alla sicurezza ed alla continuità del servizio di distribuzione del gas e di verificabilità delle informazioni e dei dati registrati, in violazione degli articoli 29, comma 1 e 30, comma 1, lettera b), della RQDG.
20. La circostanza di aver implementato l'applicativo SITIS, al fine di renderlo in grado di gestire la raccolta delle informazioni e la reportistica del codice univoco assegnato durante la fase di registrazione vocale, verrà valutata ai fini della quantificazione della sanzione.

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

21. GP si è resa responsabile della violazione, in quanto non ha assicurato la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute. In particolare, la società non è stata in grado di fornire la registrazione vocale delle due chiamate telefoniche dell'8 febbraio 2011 e dell'11 febbraio 2011, presenti sull'estratto del registro cartaceo esibito dalla società in sede di verifica ispettiva.
22. Nella memoria del 9 luglio 2012, la società ha dedotto che tali chiamate sarebbero pervenute non già al centralino di pronto intervento, bensì ad altri numeri aziendali e che, per tale ragione, non sussisteva, in capo alla medesima, l'obbligo di effettuare la registrazione vocale.
23. Dette argomentazioni difensive non possono essere condivise.
24. GP ha solo dedotto, senza tuttavia dimostrare, la circostanza secondo cui le citate due chiamate, pur indicate nell'elenco cartaceo delle chiamate telefoniche pervenute al centralino di pronto intervento prodotto dalla società nell'ambito della verifica ispettiva, sarebbero state dirette a numeri aziendali diversi da quelli dedicati al servizio di pronto intervento.
25. Pertanto, a fronte dell'acquisizione di un registro cartaceo contenente le due chiamate in questione e della mancata prova di quanto asserito dalla società in merito al numero di destinazione delle chiamate stesse, l'assenza della loro registrazione vocale costituisce violazione della disposizione richiamata.

QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE:

26. 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 l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione;
 - c) personalità dell'agente;
 - d) condizioni economiche dell'agente.
27. Sotto il profilo della *gravità della violazione*, GP ha violato disposizioni volte, attraverso l'imposizione agli esercenti di obblighi relativi al servizio di pronto intervento, ad assicurare 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. La violazione dell'articolo 25, comma 1, lettera a), è circoscritta ai soli 3 tentativi di chiamata al numero 345.9958278, effettuati dai militari della Guardia di Finanza in data 17 aprile 2011. La violazione degli articoli 25, comma 1, lettera g), 29, comma 1 e 30, comma 1, lettera b), risulta cessata, avendo la società provveduto a documentare - nella memoria del 9 luglio 2012 e nella successive note integrative del 27 maggio 2014 - l'avvenuta implementazione dell'applicativo SITIS, al fine di renderlo in grado di gestire la raccolta delle informazioni e la reportistica del codice univoco assegnato durante la fase di registrazione vocale. La violazione

dell'articolo 25, comma 2, lettera a), risulta circoscritta alla mancata registrazione vocale di due chiamate.

28. Con riferimento all'*opera svolta dall'agente* per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, non risulta alcuna circostanza rilevante.
29. Quanto al criterio della *personalità dell'agente*, la società non si è resa responsabile di altre violazioni di provvedimenti dell'Autorità. Risulta inoltre che, in esito all'ulteriore programma di controlli telefonici in materia di pronto intervento disposti con deliberazione 83/2012/E/gas ed effettuati nei confronti della società dai militari della Guardia di Finanza, nel periodo 11 aprile - 25 aprile 2012, non sono state riscontrate anomalie; rileva, infine, l'aver dichiarato e adeguatamente documentato (nella memoria del 9 luglio 2012 e nella successiva nota integrativa del 27 maggio 2014, acquisita con prot. Autorità 14717) di aver individuato una serie di recapiti aggiuntivi per gli operatori di pronto intervento al fine di limitare ulteriormente i casi di irraggiungibilità telefonica.
30. Per quanto attiene alle *condizioni economiche dell'agente*, si rileva che la società ha conseguito, per l'anno 2011, in merito all'attività di distribuzione del gas naturale, un fatturato pari a euro 2.365.087

DELIBERA

1. di accertare la violazione, da parte di GP Infrastrutture Salso S.r.l., nei termini di cui in motivazione, dell'articolo 25, commi 1, lett. a); degli articoli 25, comma 1, lett. g), 29, comma 1 e 30, comma 1, lett. b); e dell'articolo 25, comma 2, lett. a), della RQDG;
2. di irrogare, a GP Infrastrutture Salso S.r.l., ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lett. c), della legge 481/95, una sanzione amministrativa pecuniaria, pari a euro 13.000 (tredicimila/00);
3. di ordinare, a GP Infrastrutture Salso 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 GP Infrastrutture Salso S.r.l., di comunicare all'Autorità l'avvenuto pagamento della sanzione amministrativa irrogata, mediante l'invio

di copia del documento attestante il versamento effettuato nonché, via mail, all'indirizzo riscossione@autorita.energia.it;

6. di notificare il presente provvedimento, mediante plico raccomandato con avviso di ricevimento, a GP Infrastrutture Salso S.r.l., viale E. Forlanini 17 - 20134 Milano e all'indirizzo pec infrastrutturesalso@pec.gpinfrastrutture.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.

6 aprile 2017

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni