

DELIBERAZIONE 25 MAGGIO 2017
353/2017/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 25 maggio 2017

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 (di seguito: d.P.R. 244/01);
- 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 8 marzo 2012, 83/2012/E/gas di "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 83/2012/E/gas);
- 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 31 gennaio 2013, 36/2013/S/gas di "Avvio di un procedimento sanzionatorio per l'accertamento di violazioni in materia di pronto intervento gas".

FATTO:

1. Con deliberazione 83/2012/E/gas, l’Autorità ha approvato un programma di cinquanta controlli nei confronti di imprese distributrici di gas – tra le quali Ultragas Tirrena S.p.a. (di seguito: Ultragas 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 3 aprile al 13 maggio 2012, 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 chiamate telefoniche, hanno evidenziato anomalie nel servizio di pronto intervento.
4. Dalla verifica ispettiva, effettuata il 9 ottobre 2012, presso Ultragas ed avente ad oggetto l’impianto canalizzato di distribuzione GPL, denominato “Nuxis GPL”, nonché dall’esame della documentazione inviata dalla società con nota 28 novembre 2012 (acquisita con prot. Autorità 38591), è emerso, con riferimento al centralino di pronto intervento relativo ai quattro impianti canalizzati di distribuzione GPL di proprietà della 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 ha dichiarato, in sede di verifica ispettiva (punto 2 della check list), che nel periodo intercorrente tra settembre 2011 e giugno 2012 potevano essersi verificati casi di mancata risposta al centralino di pronto intervento – tra i quali quello di cui alla chiamata telefonica effettuata il 29 aprile 2012 dai militari della Guardia di Finanza – causati dalla momentanea indisponibilità del personale addetto;
 - b) in violazione dell’articolo 25, comma 1, lettera d), della RQDG, la società non aveva ottemperato all’obbligo di comunicare tempestivamente, all’Autorità, il nuovo numero di pronto intervento in occasione dell’ultima variazione dello stesso avvenuta in data 1 luglio 2012;
 - c) in violazione dell’articolo 25, comma 1, lettera g), della RQDG, la società non disponeva di strumenti tali da assicurare la registrazione garantita, cioè sequenziale ed inalterabile secondo l’articolo 1, comma 1, della RQDG, delle chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento; in particolare, la società aveva dichiarato, in sede di verifica ispettiva, che le chiamate di pronto intervento venivano registrate su di un documento alterabile (schede mobili su fogli in formato A4) e che non registrava le chiamate non pertinenti al servizio di pronto intervento, in

contrasto con la previsione che impone la registrazione di tutte le chiamate pervenute al numero di pronto intervento.

5. Pertanto, con deliberazione 36/2013/S/gas, l'Autorità ha avviato, nei confronti di Ultragas, un procedimento per l'accertamento della violazione delle richiamate 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 dell'istruttoria, la società ha inviato una nota con allegata documentazione, acquisita con prot. Autorità 7282 del 23 febbraio 2017.
7. Con nota 29 marzo 2017 (prot. Autorità 12450), il responsabile del procedimento ha comunicato le risultanze istruttorie.

VALUTAZIONE GIURIDICA:

In relazione alla contestata violazione dell'articolo 25, comma 1, lettera a) della RQDG

8. 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).
9. Ultragas si è resa responsabile della violazione dell'articolo 25, comma 1, lettera a), della RQDG, in quanto, come dalla stessa ammesso in sede di verifica ispettiva (punto 2 della check list) e come emerge dalla documentazione inviata con la citata nota del 28 novembre 2012 (prot. Autorità 38591), nel periodo intercorrente tra settembre 2011 e il 31 ottobre 2012, non è stata in grado di garantire l'adeguata funzionalità del centralino di pronto intervento in quanto, al relativo numero telefonico, non rispondeva un operatore addetto al servizio, ma un semplice custode della società, il quale "non era a conoscenza della procedura di controllo" (come in occasione del controllo telefonico effettuato dai militari della Guardia di Finanza in data 29 aprile 2012).
10. Inoltre, in tale periodo, sempre su ammissione della società, a causa della possibile momentanea indisponibilità del custode o di altro personale, si possono essere verificati anche casi di mancata risposta al centralino stesso, tra i quali quello di cui alla chiamata telefonica effettuata dai militari della Guardia di Finanza in data 5 aprile 2012 (punto 2 della check list).

In relazione alla contestata violazione dell'articolo 25, comma 1, lettera d), della RQDG

11. L'articolo 25, comma 1, lettera d), della RQDG, stabilisce che le imprese distributrici hanno l'obbligo di comunicare tempestivamente all'Autorità, con le

modalità da essa definite, i nuovi recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento, nel caso di variazione dei recapiti stessi.

12. Dagli elementi acquisiti in sede ispettiva, emerge che la società si è resa responsabile della violazione della disposizione di cui sopra, in quanto non ha tempestivamente comunicato, all'Autorità, la modifica del numero di pronto intervento avvenuta in data 1 luglio 2012; in particolare, la documentazione prodotta dalla Società nel corso della verifica ispettiva non è idonea a provare che la comunicazione della variazione del numero di pronto intervento sia avvenuta in data 2 aprile 2012, in occasione della trasmissione dei dati di sicurezza e continuità relativi al 2011.
13. Poiché la comunicazione della variazione del numero di pronto intervento risulta essere pervenuta, all'Autorità, solo in data 27 marzo 2013 (anagrafica territoriale gas del 26 e 27 marzo 2013), la Società è responsabile della violazione dell'art. 25, comma 1, lett. d), della RQDG.

In relazione alla contestata violazione dell'articolo 25, comma 1, lett. g) della RQDG

14. L'articolo 25, comma 1, lett. g), della RQDG, stabilisce che l'impresa distributrice debba disporre di strumenti tali da assicurare la registrazione garantita delle chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento.
15. Ai sensi dell'art. 1, comma 1, della RQDG, la "registrazione garantita" è "la registrazione sequenziale ed inalterabile per ogni chiamata pervenuta ai recapiti telefonici di pronto intervento almeno delle seguenti informazioni:
 - (i) la data di ricevimento della chiamata telefonica;
 - (ii) ora e minuti di inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento, con arrotondamento al minuto superiore;
 - (iii) i dati identificativi della persona che ha effettuato la chiamata telefonica;
 - (iv) il luogo dove si richiede il pronto intervento dell'impresa distributrice, con indicazione, ove possibile, del recapito completo di indirizzo e numero civico;
 - (v) la situazione segnalata tra quelle indicate dall'Articolo 10, comma 10.3;
 - (vi) nel caso in cui la chiamata non sia relativa ad una delle situazioni indicate dall'articolo 10, comma 10.3, le sole informazioni indicate ai precedenti punti (i) e (ii)" (articolo 1, comma 1, della RQDG).
16. Dagli elementi acquisiti in sede ispettiva, è emerso che la società si è resa responsabile della violazione dell'articolo 25, comma 1, lettera g), in quanto l'esame del registro cartaceo (documento 6 richiamato dalla check list) ne ha evidenziato l'alterabilità, in quanto lo stesso era costituito da schede mobili compilate su semplici fogli in formato A4. Inoltre, la società ha ammesso di non registrare le chiamate non pertinenti al servizio di pronto intervento (punto 6 della check list), laddove invece l'obbligo della "registrazione garantita" si

applica a tutte le chiamate di pronto intervento ex articolo 1, comma 1, vi), della RQDG).

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 l'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 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. La violazione dell'articolo 25, comma 1, lettera a), della RQDG, è circoscritta al periodo dal settembre 2011 al 31 ottobre 2012, in quanto Ultragas ha documentato di aver affidato, ad una società esterna, la gestione del centralino di pronto intervento; società che si è assunta l'impegno di assicurare la risposta alle chiamate di pronto intervento solo a partire dall'1 novembre 2012 (nota del 28 novembre 2012). La violazione di cui all'articolo 25, comma 1, lett. d), della RQDG, risulta essere cessata in data 27 marzo 2013. Infine, si rileva che la violazione di cui all'articolo 25, comma 1, lettera g), della RQDG, risulta cessata in data 1 gennaio 2014, in quanto la società, con la citata nota del 23 febbraio 2017, ha dichiarato ed adeguatamente documentato di aver stipulato, in successione con due società esterne, contratti per la gestione del centralino di pronto intervento a far data dal 1 gennaio 2014, che hanno permesso (e permettono tutt'ora), tra l'altro, di assicurare la registrazione garantita delle relative chiamate, come previsto dalla RQDG.
19. Con riferimento all'*opera svolta dall'agente* per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, non risulta alcuna circostanza rilevante.
20. Con riferimento al criterio della *personalità dell'agente*, la società non si è resa responsabile di altre violazioni di competenza dell'Autorità. Sotto il presente profilo si dà atto, altresì, che in esito all'ulteriore programma di controlli telefonici in materia di pronto intervento, di cui alla deliberazione 74/2014/E/gas, effettuati nei confronti della società dai militari della Guardia di Finanza, non sono state riscontrate anomalie.
21. Per quanto attiene al criterio delle condizioni economiche dell'agente, si prende atto che la società, con la comunicazione del 27 febbraio 2017, ha dichiarato che nel 2012 il fatturato relativo alla sola attività di distribuzione è stato pari ad euro 439.747,00.

22. Gli elementi di cui sopra consentono, pertanto, di determinare la sanzione nella misura di euro 10.580 (dicecimilacinquecentottanta/00)

DELIBERA

1. di accertare la violazione, da parte di Ultragas Tirrena S.p.a., nei termini di cui in motivazione, dell'articolo 25, comma 1, lett. a), d) e g), della RQDG;
2. di irrogare, a Ultragas Tirrena S.p.a., ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lett. c), della legge 481/95, una sanzione amministrativa pecuniaria, pari a euro 10.580 (dicecimilacinquecentottanta/00);
3. di ordinare, a Ultragas Tirrena S.p.a., 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 237/1997;
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 Ultragas Tirrena S.p.a., 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, a Ultragas Tirrena S.p.a., via Sicilia 66, 00187 Roma mediante invio pec all'indirizzo ultragastirrena@pec.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.

25 maggio 2017

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni