

**DELIBERAZIONE 1 GIUGNO 2017**  
**382/2017/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 1 giugno 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, recante "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 29 novembre 2012, 499/2012/S/gas, recante "Avvio di cinque procedimenti sanzionatori 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 CIME – Costruzioni Impianti Metano S.r.l (di seguito: CIME) – 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 nei giorni 18 e 19 settembre 2012 presso la sede della società, è emerso, con riferimento al centralino di pronto intervento relativo all’impianto canalizzato di distribuzione di Gas Petrolio Liquefatto (di seguito: GPL) denominato “Fara in Sabina GPL”, 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 della chiamata telefonica effettuata al centralino di pronto intervento, al numero 0746695104, in data 24 aprile 2012, con inizio alle ore 13.16, 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;
  - b) in violazione dell’articolo 25, comma 1, lettera b), della RQDG, la società non aveva ottemperato all’obbligo di disporre di recapiti telefonici con linea fissa dedicati esclusivamente al servizio di pronto intervento; in particolare, la società aveva dichiarato (punto 2 della *check list*) che, durante gli orari di ufficio, coloro i quali chiamavano il numero di pronto intervento, prima di poter parlare con un operatore dovevano opzionare il relativo numero di interno, riconoscendo, in questo modo, che il recapito telefonico non era dedicato esclusivamente al servizio di pronto intervento;
  - c) in violazione dell’articolo 25, comma 1, lettera g), la società non disponeva di strumenti tali da assicurare la registrazione garantita di tutte le chiamate telefoniche pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento; in particolare, dalle dichiarazioni rese dalla società in sede di verifica ispettiva (punto 6 della *check list*) risulta che non veniva registrata l’informazione prevista dal punto ii), dell’articolo 1, comma 1, della RQDG per le chiamate non relative ad una delle situazioni di pronto intervento di cui all’articolo 10, comma 3, della RQDG; inoltre, la società ha dichiarato (punto 9 della

*check list)* che “Non risulta traccia di registrazioni relative ai controlli telefonici effettuati dalla guardia di Finanza il giorno 29 aprile 2012, nell’ambito della campagna approvata con delibera 83/2012/E/gas. Non risulta inoltre traccia delle chiamate telefoniche effettuate nei giorni 24 e 26 aprile 2012”.

5. Pertanto, con deliberazione 499/2012/S/gas, l’Autorità, sulla base delle risultanze acquisite nel corso della predetta verifica ispettiva, ha avviato, nei confronti di CIME, un procedimento per l’accertamento della violazione delle citate 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. Con nota 23 gennaio 2013 (acquisita con prot. Autorità 3450), la società ha presentato, ai sensi dell’articolo 45, comma 3, del decreto legislativo 93/11 e dell’articolo 16, della deliberazione 243/2012/E/com, una proposta di impegni relativa alle contestazioni di cui alla citata deliberazione 499/2012/S/gas, dichiarata inammissibile con deliberazione 211/2013/S/gas, con conseguente prosecuzione del procedimento sanzionatorio, in quanto non risultavano cessate le violazioni dell’articolo 25, comma 1, lettera g) e dell’articolo 1, comma 1, della RQDG ed in quanto la proposta presentata era generica, non contenendo alcun riferimento esplicito ad impegni da assumere.
7. Con nota 21 febbraio 2017 (acquisita con prot. Autorità 6936), la società ha inviato ulteriore documentazione, successivamente integrata con la comunicazione 24 febbraio 2017 (acquisita con prot. Autorità 7461).
8. Con nota 28 marzo 2017 (prot. Autorità 12257), 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*

9. 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).
10. CIME si è resa responsabile della violazione in quanto, in occasione del controllo telefonico del 24 aprile 2012, con inizio alle ore 13.16, 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. Al riguardo la società ha dichiarato, in sede di verifica ispettiva (punto 3 della *check list*) e nella nota di presentazione degli impegni che “*la mancata risposta è verosimilmente da attribuirsi alla mancanza di copertura della rete mobile*”. Tale circostanza 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, infatti, non costituisce, di per sé, 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, il quale è tenuto ad organizzarsi per fronteggiare simili evenienze, stante la necessità di tutelare in ogni circostanza l'interesse pubblico alla sicurezza. Prova ne è il fatto che la stessa società, come dichiarato nel corso della predetta verifica ispettiva (punto 3 della *check list*), ha dichiarato che *“a seguito di verifiche interne, sull'efficacia della copertura della telefonia mobile in uso al personale reperibile, ha provveduto a reimpostare i cellulari in dotazione in modo da consentire in automatico un trasferimento di chiamata ad altro reperibile, in caso di mancata copertura”*.

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

11. L'articolo 25, comma 1, lettera b), della RQDG, impone, alle imprese distributrici di gas, l'obbligo di disporre di uno o più recapiti telefonici con linea fissa dedicati esclusivamente al servizio di pronto intervento, con passaggio diretto ad un operatore di centralino di pronto intervento o ad un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici (articolo 25, comma 1, lettera b).
12. La società si è resa responsabile della violazione dell'articolo 25, comma 1, lettera b), della RQDG, in quanto la stessa ha dichiarato (punto 2 della *check list*) che, durante gli orari di ufficio, coloro i quali chiamavano il numero di pronto intervento, prima di poter parlare con un operatore dovevano opzionare il relativo numero di interno, indicato dal risponditore automatico, ammettendo in questo modo che il recapito telefonico non era dedicato esclusivamente al servizio di pronto intervento e che non veniva garantito il passaggio diretto ad un operatore di centralino di pronto intervento o ad un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici, previsto dalla disposizione violata.

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

13. L'articolo 25, comma 1, lett. g), della RQDG, stabilisce che l'impresa distributtrice debba disporre di strumenti tali da assicurare la registrazione garantita delle chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento.
14. Ai sensi dell'articolo 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).
15. CIME si è resa responsabile della violazione degli articoli 1, comma 1 e 25, comma 1, lettera g), della RQDG in quanto dagli elementi acquisiti in sede ispettiva e come ammesso dalla stessa società nella citata nota di presentazioni degli impegni, è emerso che la società, in violazione delle citate disposizioni, non provvedeva alla registrazione dell'informazione prevista dal punto ii) dell'articolo 1, comma 1, della RQDG per le chiamate non relative ad una delle situazioni di pronto intervento di cui all'articolo 10, comma 3, della RQDG; la società ha altresì dichiarato (punto 9 della *check list*) che *"Non risulta traccia di registrazioni relative ai controlli telefonici effettuati dalla Guardia di Finanza il giorno 29 aprile 2012, nell'ambito della compagnia approvata con delibera 83/2012/E/gas. Non risulta inoltre traccia delle chiamate telefoniche effettuate nei giorni 24 e 26 Aprile 2012..."*. Inoltre, a riprova della imputabilità di tale contestazione la società ha ammesso, nella citata nota di presentazione degli impegni, che le telefonate pervenute in data 24, 26 e 29 aprile 2012 non sono state registrate per le seguenti motivazioni: *"la prima perché non pervenuta al cellulare dell'operatore per mancanza di copertura della rete mobile; la seconda perché l'operatore di pronto intervento, pur rispondendo correttamente non ha riferito della telefonata; la terza in quanto non pervenuta al nostro centralino, poiché, come precisato nella verifica ispettiva, il centralino risultava occupato in quanto guasto"*.

#### **QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE:**

16. 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.
17. 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. Le violazioni oggetto di contestazione si configurano come illeciti di pericolo, per il cui perfezionamento è, dunque, irrilevante il verificarsi di eventuali pregiudizi o danni (rilevanti, invece, in senso sfavorevole, solo in sede di quantificazione, al loro verificarsi). Si dà atto che dall'analisi della proposta di impegni emerge che la violazione dell'articolo 25, comma 1, lett. b), della RQDG, risulta cessata, in quanto la società ha documentato l'avvenuta attivazione di una nuova linea telefonica fissa (0746.695519) dedicata esclusivamente al servizio di pronto intervento con passaggio diretto ad un operatore di centralino di pronto intervento in orario di lavoro o ad un operatore di pronto intervento fuori orario di lavoro, senza necessità di comporre altri numeri telefonici. Risulta, altresì, cessata la violazione degli articoli 1, comma 1 e 25, comma 1, lettera g), della predetta RQDG, in quanto la società, con la citata nota del 21 febbraio 2017, ha adeguatamente documentato l'adozione, dal 1 gennaio 2014, di un sistema di registrazione garantita delle chiamate giunte al centralino di pronto intervento, conforme alla regolazione; ad ulteriore dimostrazione della cessazione di tale condotta, la società ha documentato la corretta registrazione garantita anche delle tre chiamate effettuate il 30 aprile, il 7 e l'11 maggio 2014 dai militari della Guardia di Finanza, in esito all'ulteriore programma di controlli telefonici in materia di pronto intervento, previsti dalla deliberazione 74/2014/E/gas. La violazione dell'articolo 25, comma 1, lettera a), della RQDG, è circoscritta alla chiamata al numero 0746695104, effettuata dai militari della Guardia di Finanza in data 24 aprile 2012.

18. Con riferimento all'*opera svolta dall'agente* per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, non risulta alcuna circostanza rilevante.
19. Quanto al criterio della *personalità dell'agente*, la società non si è resa responsabile di altre violazioni di competenza dell'Autorità. Si dà atto che, in relazione alla violazione di cui all'articolo 25, comma 1, lett. a), della RQDG, 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, nelle date del 30 aprile e del 7 e 11 maggio 2014, non sono state riscontrate anomalie.
20. Per quanto attiene alle *condizioni economiche dell'agente*, si rileva che CIME ha comunicato, con nota del 24 febbraio 2017, di aver conseguito, per l'anno 2011, un fatturato rilevanti pari a euro 85.357,35 euro.
21. Gli elementi di cui sopra consentono, pertanto, di determinare la sanzione nella misura di euro 3.100 (tremilacent0/00)

## **DELIBERA**

1. di accertare la violazione, da parte di CIME – Costruzioni Impianti Metano S.r.l., nei termini di cui in motivazione, dell'articolo 25, comma 1, lett. a), b) e g), della RQDG;
2. di irrogare, a CIME – Costruzioni Impianti Metano S.r.l, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lett. c), della legge 481/95, una sanzione amministrativa pecuniaria, pari a 3.100 euro (tremilacento/00);
3. di ordinare, a CIME – Costruzioni Impianti Metano 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 237/1997;
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 CIME – Costruzioni Impianti Metano 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](mailto:riscossione@autorita.energia.it);
6. di comunicare il presente provvedimento a CIME – Costruzioni Impianti Metano S.r.l., mediante pec all'indirizzo [cime.impianti@pec.it](mailto:cime.impianti@pec.it), nonché 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.

1 giugno 2017

IL PRESIDENTE  
*Guido Bortoni*