

**DELIBERAZIONE 1 GIUGNO 2017  
383/2017/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 Ponentegas S.r.l. (di seguito: Ponentegas 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 nei giorni 24 e 25 luglio 2012, presso la sede della società è emerso, con riferimento al centralino di pronto intervento relativo ai quattro impianti di distribuzione di gas petrolio liquefatto, gestiti da Ponentegas, 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, come dichiarato dalla stessa società (punto 3 della *check list*), in occasione del controllo telefonico, effettuato il giorno 26 aprile 2012, i militari del Nucleo della Guardia di Finanza non erano riusciti a contattare il reperibile di turno in quanto l'operatore del centralino aveva fornito il numero 3356849249, non in uso al personale addetto del servizio di pronto intervento;
  - 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*) di disporre, per tutti gli impianti di distribuzione gestiti, di un recapito telefonico con linea fissa 0184486533, corrispondente al centralino generale della società e come tale, pertanto, non 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, la società ha dichiarato (punto 2 della *check list*), con riferimento alle chiamate di pronto intervento che giungevano al numero 0184486533 negli orari di ufficio, che: “... a partire dall'arrivo della chiamata fino alla messa in sicurezza dell'impianto, a tutt'oggi non è stata tenuta alcuna registrazione ...”.

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 Ponentegas, 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 18 gennaio 2013 (acquisita con prot. Autorità 2845), 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 deliberazione 499/2012/S/gas, dichiarata inammissibile con deliberazione 222/2013/S/gas, con conseguente prosecuzione del procedimento sanzionatorio, in quanto non risultavano cessate le condotte contestate, di cui all'articolo 25, comma 1, lettere b) e g) della RQDG ed in quanto gli impegni proposti erano generici e comunque già posti in essere prima dell'avvio del procedimento sanzionatorio.
7. Con nota 28 marzo 2017 (prot. Autorità 12241), il responsabile del procedimento ha comunicato le risultanze istruttorie.
8. La società ha inviato una memoria di replica alla comunicazione delle risultanze istruttorie con lettera 11 maggio 2017 (prot. Autorità 16972). In particolare, a parere della società: a) il mero errore materiale di un operatore di centralino nel comunicare il numero telefonico del reperibile di turno, circoscritto ad una sola chiamata, non costituirebbe prova della violazione dell'articolo 25, comma 1, lettera a), della RQDG; b) oltre al numero di pronto intervento 0184486533, sarebbe stato attivo, 24 ore su 24, per il servizio di pronto intervento, il numero 800257257; c) ai fini della quantificazione della sanzione rilevarebbero le seguenti circostanze: i. l'assenza di pregiudizi all'incolumità fisica dei clienti finali; ii. la cooperazione della società all'attività istruttoria; iii. la cessazione delle condotte; iv. la buona fede.

#### **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. Ponentegas si è resa responsabile della violazione della citata disposizione in quanto, come dalla stessa dichiarato in sede di verifica ispettiva (punto 3 della *check list*) e nella citata nota di presentazione degli impegni, in occasione del controllo telefonico, effettuato il giorno 26 aprile 2012, i militari del Nucleo della Guardia di Finanza non sono riusciti a contattare il reperibile di turno, in

quanto l'operatore del centralino aveva fornito un numero errato (3356849249) non corrispondente al recapito telefonico del personale addetto al servizio di pronto intervento. La società, in sede di verifica ispettiva, ha, peraltro, dichiarato che *“il personale addetto al centralino di pronto intervento...ha fornito indicazioni errate al militare della Guardia di Finanza che stava eseguendo il controllo telefonico”* (punto 3 *check-list*), con ciò riconoscendo l'inadeguatezza del personale addetto al medesimo servizio.

11. In merito alla deduzione della società (contenuta nella proposta di impegni del 18 gennaio 2013), secondo la quale l'operatore di centralino avrebbe comunicato un numero errato e non un recapito “non più in uso”, si osserva che tale circostanza, oltre a non costituire causa di giustificazione relativamente alla violazione in parola, conferma che la mancata comunicazione con l'operatore, da parte dei militari del Nucleo della Guardia di Finanza, è dipesa esclusivamente dalla inadeguatezza dell'organizzazione e della predisposizione delle risorse umane per far fronte alle richieste di pronto intervento. La circostanza – rilevata dal responsabile del procedimento nella comunicazione delle risultanze istruttorie e ribadita dalla società nella memoria di replica – che la violazione sia circoscritta ad una sola chiamata rileva e viene esaminata ai fini della quantificazione della sanzione.
12. Risulta, invece, inconferente, il richiamo alla buona fede, contenuto nelle memorie di replica. La buona fede pertiene, infatti, all'errore incolpevole sulla liceità della condotta e, quindi, assume rilievo solo in presenza di elementi positivi idonei ad ingenerare, nell'autore della violazione, l'erroneo convincimento della liceità del suo operato, elementi nel caso insussistenti e comunque non allegati dall'esercente.

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

13. 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).
14. La società si è resa responsabile della violazione dell'articolo 25, comma 1, lettera b), della RQDG, in quanto la stessa ha dichiarato, nel corso della predetta verifica ispettiva (punto 2 della *check list*), di disporre, per il servizio di pronto intervento, per tutti gli impianti di distribuzione gestiti, di un recapito telefonico con linea fissa 0184486533, corrispondente al centralino generale della società e non invece di un recapito dedicato esclusivamente al servizio di pronto intervento. La contestazione risulta confermata, altresì, dalle dichiarazioni rese nella proposta di impegni del 18 gennaio 2013, dove Ponentegas ha ammesso che tale recapito corrisponde a quello *“dell'ufficio della Società”*. Inoltre, la

società ha dichiarato, in sede di verifica ispettiva (punto 2 della *check list*) e nella citata proposta di impegni che, fuori dagli orari d'ufficio, in caso di chiamata al citato recapito, non vi è un passaggio diretto all'operatore in quanto al chiamante viene indicato, da un messaggio preregistrato, un altro numero telefonico da comporre per contattare il reperibile di turno; ciò in violazione dell' articolo 25, comma 1, lett. b), della RQDG, che prevede il passaggio diretto ad un operatore del centralino di pronto intervento “*senza necessità di comporre altri numeri telefonici*”.

15. La circostanza – rilevata dalla società nella memoria di replica alla comunicazione delle risultanze istruttorie – che, oltre al numero di pronto intervento 0184486533, sarebbe stato attivo 24 ore su 24, per il servizio di pronto intervento, il numero verde 800257257, non rileva ai fini della integrazione dell'illecito, in quanto la società ha dichiarato, in sede di verifica ispettiva, che il recapito di pronto intervento attivo al momento della verifica ispettiva era il numero 0184486533, lo stesso che risultava agli atti dell'Autorità, lo stesso composto dal Nucleo della Guardia di Finanza in data 26 aprile 2012 e lo stesso che avrebbero composto i clienti finali che avesse avuto necessità del servizio di pronto intervento.

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

16. 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.
17. 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).
18. 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 la stessa ha ammesso (punto 2 della *check list*), con riferimento alle chiamate di

pronto intervento che giungevano al numero 0184486533 negli orari di ufficio, che: “... a partire dall'arrivo della chiamata fino alla messa in sicurezza dell'impianto, a tutt'oggi non è stata tenuta alcuna registrazione”. La dichiarazione di cui alla proposta di impegni, secondo la quale “le registrazioni dell'effettuazione degli interventi sono annotate nel Registro Reclami secondo il nostro Sistema SGQ ISO 9001:2008”, oltre a non essere documentata, si riferisce, comunque, alla registrazione dei soli interventi effettuati e non a quella relativa alle chiamate di pronto intervento al numero 0184486533, per le quali, come la stessa società ha dichiarato, non veniva effettuata alcuna registrazione garantita, come invece previsto dall'articolo 25, comma 1, lettera g), della RQDG.

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

19. 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.
20. 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. Si osserva che le violazioni oggetto di contestazione si configurano come illeciti di pericolo per il cui perfezionamento è 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 dalle dichiarazioni rese dalla società nella proposta di impegni e dall'analisi del sito internet della società [www.ponentegas.it](http://www.ponentegas.it) è emerso che Ponentegas ha dismesso, per il servizio di pronto intervento, il numero oggetto di contestazione 0814486533, utilizzando, dunque, a tal fine, il numero verde 800.257.257, dedicato esclusivamente al servizio di pronto intervento. La violazione dell'articolo 25, comma 1, lettera b), della RQDG, risulta pertanto cessata. Risulta, altresì, cessata la violazione dell'articolo 25, comma 1, lettera g), della RQDG, in quanto la registrazione garantita è assicurata dal numero verde dedicato, come si evince anche dalle dichiarazioni rese in sede di verifica ispettiva (punto 2 della *check list*), mentre il numero oggetto di contestazione non risulta più in uso per il servizio di pronto intervento. La violazione dell'articolo 25, comma 1, lettera a), della RQDG, è circoscritta ad una sola chiamata.
21. Con riferimento all'*opera svolta dall'agente* per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, non risulta alcuna circostanza rilevante.

22. 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, previsti dalla deliberazione 74/2014/E/gas ed effettuati nei confronti della società dai militari della Guardia di Finanza nelle date del 30 aprile e dell'8 e 11 maggio 2014, non sono state riscontrate anomalie. Non ricorre, invece, la circostanza attenuante di cui al comma 2, dell'articolo 27, della deliberazione 243/2012/E/com, non avendo la società posto in essere una cooperazione efficace all'attività istruttoria – quale sarebbe, per esempio, quella che consente l'acquisizione al procedimento di fatti altrimenti non noti – ma essendosi limitata all'adempimento dell'obbligo previsto dall'articolo 2, comma 22, della legge 481/95.
23. Per quanto attiene alle *condizioni economiche dell'agente*, si rileva che Ponentegas ha conseguito, per l'anno 2011, un fatturato rilevanti pari a euro 183.307.
24. Gli elementi di cui sopra consentono, pertanto, di determinare la sanzione nella misura di euro 6.000 (seimila/00)

### **DELIBERA**

1. di accertare la violazione, da parte di Ponentegas 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 Ponentegas S.r.l., ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lett. c), della legge 481/95, una sanzione amministrativa pecuniaria, pari a 6.000 euro (seimila/00);
3. di ordinare, a Ponentegas 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 Ponentegas 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 Ponentegas S.r.l., mediante pec, all'indirizzo [ponentegas@postecert.it](mailto:ponentegas@postecert.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*