

**DELIBERAZIONE 1 GIUGNO 2017
387/2017/S/GAS**

**AVVIO DI PROCEDIMENTO PER L'ADOZIONE DI PROVVEDIMENTI SANZIONATORI E
PRESCRITTIVI PER VIOLAZIONI IN MATERIA DI PRONTO INTERVENTO GAS. EVENTUALE
CHIUSURA CON PROCEDURA SEMPLIFICATA**

**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, lettere c) e d), 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 di conversione 14 maggio 2005, n. 80;
- 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) 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 dell'Autorità 12 dicembre 2013, 574/2013/R/gas, recante "Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019 – Parte I del Testo Unico della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019" (di seguito: RQDG 14/19);
- le linee guida del Comitato italiano gas 23 aprile 2012, 10 (di seguito: Linee guida CIG10);
- la deliberazione dell'Autorità 10 marzo 2016, 95/2016/E/gas (di seguito: deliberazione 95/2016/E/gas);
- la deliberazione dell'Autorità 14 novembre 2016, 658/2016/A (di seguito: 658/2016/A);
- la deliberazione dell'Autorità 31 gennaio 2017, 36/2017/A.

CONSIDERATO CHE:

- ai sensi dell'articolo 12, comma 8, della RQDG 14/19, le imprese che esercitano l'attività di distribuzione del gas sono tenute a disporre di procedure operative nel rispetto delle norme tecniche vigenti e, ove mancanti, delle linee guida di cui all'articolo 25, comma 2, della RGDG 14/19, per le attività ivi elencate, tra le quali, il pronto intervento;
- ai sensi dell'articolo 14, della RQDG 14/19, le imprese che esercitano l'attività di distribuzione del gas sono destinatarie di obblighi tra i quali:
 - l'obbligo di disporre di adeguate risorse umane, materiali e tecnologiche per fronteggiare tempestivamente le richieste di pronto intervento in conformità con le disposizioni tecniche vigenti, tra cui l'obbligo di utilizzare il modulo di "rapporto di pronto intervento" che rechi i contenuti minimi previsti dalla regolazione (comma 1, lettera a) e punto 7 delle Linee guida CIG 10);
 - l'obbligo di disporre, per tutti gli impianti di distribuzione gestiti, di uno o più centralini di pronto intervento, in grado di assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute (comma 1, lettera c), punto i).
- ai sensi dell'articolo 26, comma 10, lettere c) e d), della RQDG 14/19, per ogni chiamata telefonica pervenuta ai recapiti di pronto intervento, le imprese distributrici di gas sono tenute a registrare, tra gli altri, l'esito della chiamata (conversazione con un operatore effettuata o meno) e, per le chiamate con conversazione avvenuta, se pertinente o meno il servizio di pronto intervento;
- ai sensi dell'art 28, comma 4, lettera b), della RQDG 14/19, le imprese distributrici di gas, in relazione alle dispersioni di gas localizzate, sono tenute a comunicare il numero delle dispersioni localizzate su segnalazione di terzi, con esclusione di quelle dovute a danneggiamento delle tubazioni da parte di terzi, suddivise in classe A1, classe A2, classe B e classe C, a sua volta distinguendo: (i) su rete; (ii) su impianto di derivazione di utenza parte interrata; (iii) su impianto di derivazione di utenza su parte aerea; (iv) su gruppo misura;
- ai sensi dell'articolo 28, comma 11, lettera b), della RQDG 14/19, le imprese distributrici di gas, in relazione alle chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento, sono tenute a comunicare all'Autorità, tra gli altri, il numero totale delle chiamate telefoniche con conversazione non pertinenti il servizio di pronto intervento.

CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:

- con deliberazione 95/2016/E/gas, l'Autorità ha approvato un programma di cinquanta controlli, nei confronti di imprese distributrici di gas, mediante chiamate telefoniche al servizio di pronto intervento e successive verifiche ispettive, con sopralluogo presso alcune imprese distributrici, scelte anche in base agli esiti dei predetti controlli;

- in attuazione di tale programma, i militari del Nucleo Speciale per l'Energia e il Sistema Idrico della Guardia di Finanza hanno effettuato chiamate telefoniche nei confronti delle suddette imprese distributrici nel periodo dal 21 aprile al 23 maggio 2016; successivamente l'Autorità, in collaborazione con il predetto Nucleo della Guardia di Finanza, ha effettuato alcune verifiche ispettive presso le imprese distributrici che, all'esito delle chiamate telefoniche, hanno evidenziato anomalie nel servizio di pronto intervento;
- dall'esame delle risultanze della verifica ispettiva, effettuata i giorni 13 e 14 dicembre 2016 presso Edyna S.r.l. (di seguito: Edyna o società) e della nota del 9 gennaio 2017 (acquisita con prot. Autorità 502) è emerso, con riferimento al servizio di pronto intervento relativo all'impianto di distribuzione di gas naturale denominato "Merano" gestito dalla medesima, che:
 - in violazione dell'articolo 12, comma 8 della RQDG 14/19 la società non dispone di una procedura operativa di pronto intervento aggiornata alle disposizioni della regolazione vigente con particolare riferimento alla definizione di "incidente da gas" e alla deliberazione dell'Autorità richiamata al paragrafo 4.1.8 della procedura operativa stessa (doc. 11.c allegato alla *check list*);
 - in violazione dell'art. 14, comma 1, lettera a), della RQDG 14/19 e del punto 7 delle Linee guida CIG 10, la società non dispone di adeguate risorse umane, materiali e tecnologiche per far fronte alle richieste di pronto intervento, dal momento che la modulistica utilizzata per rendicontare le attività di pronto intervento non sempre è stata compilata in modo corretto, esaustivo e congruente; in particolare, dall'analisi delle registrazioni vocali delle chiamate di pronto intervento estratte a campione dal Nucleo Ispettivo per gli anni 2015 e 2016 e dall'esame dei moduli di "rapporto di pronto intervento" redatti e forniti dalla società, è emerso che alcuni moduli di pronto intervento presentano delle contraddittorietà tra la classificazione dall'operatore di pronto intervento e quanto riportato nel campo note (moduli G19-46, G19-56, G19-01, G19-08, G19-31), mentre altri risultano incompleti o non esaurienti (moduli G19-14 e SP16000040) (doc. 8.a, 8.b, 8.c e 8.d allegati alla *check list*);
 - in violazione dell'articolo 14, comma 1, lettera c), punto i), della RQDG 14/19, la società non è stata in grado di fornire la registrazione vocale della chiamata di pronto intervento dell'1 agosto 2016 (identificata con numero progressivo 1164) estratta a campione dal Nucleo Ispettivo della Guardia di Finanza (tabella di riscontro e doc. 7.b, 8.c e 8.d allegati alla *check list*);
 - in violazione dell'articolo 26, comma 10, lettere c) e d), della RQDG 14/19, la società, in relazione alle chiamate dell'11 agosto, 4 ottobre e 3 novembre 2016 (identificate rispettivamente con i numeri progressivi 1181, 1252 e 1313), estratte a campione dal Nucleo Ispettivo della Guardia di Finanza, ha erroneamente classificato le stesse come non pertinenti nonostante si trattasse di chiamate con conversazione non avvenuta (doc. 7.b e 8.c allegati alla *check list*);

- in violazione dell'articolo 28, comma 4, lettera b) della RQDG 14/19, la società non ha correttamente comunicato le dispersioni di gas localizzate su segnalazione di terzi secondo le classificazioni prevista dalla regolazione vigente. In particolare, con riferimento ad una dispersione riscontrata in data 16 settembre 2015, a seguito di una chiamata di pronto intervento (identificata con numero progressivo 1844), è emerso che la società ha classificato la medesima dispersione come di tipo C “su impianto di derivazione di utenza parte aerea” nel modulo M404 02 di “Ricerca dispersioni gas” (G19-51) e come dispersione di tipo C ma “su gruppo di misura” nella Tabella N, errando, pertanto, nella individuazione della tipologia di impianto del punto di localizzazione (punto 8 e documenti 7.a, 8.b e 9.b allegati alla *check list*);
- in violazione dell'articolo 28, comma 11, lettera b) della RQDG, la società, come dalla stessa ammesso, non ha comunicato all'Autorità il numero totale delle chiamate telefoniche con conversazione non pertinenti il servizio di pronto intervento giunte al centralino nel 2015 (punto 8 e doc. 7.a della *check list* e nota del 9 gennaio 2017).
- ad oggi non risulta che la società abbia provveduto a cessare la condotta relativa al mancato aggiornamento della procedura di pronto intervento, con possibile pregiudizio della qualità delle prestazioni rese agli utenti serviti.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- l'articolo 45, comma 6, del decreto legislativo 93/11, attribuisce all'Autorità il potere di disciplinare, con proprio regolamento, nel rispetto della legislazione vigente in materia, i procedimenti sanzionatori di sua competenza nonché i casi in cui, con l'accordo dell'impresa destinataria dell'atto di avvio del procedimento sanzionatorio, possono essere adottate modalità procedurali semplificate di irrogazione delle sanzioni amministrative pecuniarie;
- in attuazione dell'articolo 45, comma 6, del decreto legislativo 93/11, l'articolo 5, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, prevede che l'Autorità, nel caso in cui gli elementi raccolti dagli Uffici sorreggano sufficientemente la fondatezza della contestazione e fatti salvi i diritti di contraddittorio e difesa, si riserva la facoltà di determinare, nella deliberazione di avvio del procedimento sanzionatorio, l'importo della sanzione che potrebbe essere irrogata all'esito del procedimento e che, in tale ipotesi e contestualmente alla comunicazione della deliberazione di avvio, vengano allegati i documenti su cui si basa la contestazione;
- nei casi di cui al citato articolo 5, comma 1, il destinatario della deliberazione di avvio del procedimento sanzionatorio può, entro trenta giorni dalla comunicazione della stessa:
 1. effettuare il pagamento della sanzione in misura ridotta pari ad un terzo del valore di quella determinata nella deliberazione di avvio, estinguendo

- in questo modo il procedimento sanzionatorio (articolo 5, comma 2, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com);
2. in alternativa al punto precedente, proseguire con l'ordinario procedimento e con i connessi diritti di contraddittorio e difesa (articolo 45 del decreto legislativo 93/11 e articolo 16, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com).

RITENUTO CHE:

- gli elementi acquisiti costituiscano presupposto per l'avvio di un procedimento sanzionatorio nei confronti di Edyna;
- gli elementi acquisiti, essendo altresì sufficienti a sorreggere la fondatezza della contestazione, consentano, ai sensi dell'articolo 5, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, di determinare, nella presente deliberazione di avvio, l'importo della sanzione che potrebbe essere irrogata all'esito del procedimento secondo i criteri di cui all'articolo 11, della legge 689/81 e di cui all'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com e, in particolare, tenendo conto che:
 - quanto al criterio della *gravità della violazione*, la condotta della società si è posta in contrasto con la regolazione del servizio di pronto intervento gas prescritta dall'Autorità a garanzia della sicurezza e della qualità delle prestazioni rese agli utenti serviti;
 - con riferimento all'*opera svolta dall'agente* per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione e alla *personalità dell'agente* non si riscontrano circostanze rilevanti;
 - in merito alle *condizioni economiche dell'agente*, dall'ultimo bilancio disponibile risulta che il fatturato conseguito dalla società nell'esercizio 2015, sia pari a euro 49.390.245;
- gli elementi sopra evidenziati consentono, allo stato attuale di persistenza delle violazioni, di determinare la sanzione nella misura di euro 55.920 (cinquantacinquemilanovecentoventi).

RITENUTO, INOLTRE, CHE:

- in considerazione della prevalenza del predetto interesse degli utenti rispetto alla rapida definizione del procedimento sanzionatorio, la cessazione della condotta in contestazione relativa al mancato aggiornamento della procedura di pronto intervento, costituisca presupposto per accedere al pagamento in misura ridotta della sanzione sopra indicata

DELIBERA

1. di avviare un procedimento per l'accertamento delle violazioni delle disposizioni in materia di servizio di pronto intervento gas di cui in motivazione e per l'adozione di provvedimenti sanzionatori e prescrittivi nei confronti di Edyna S.r.l., ai sensi dell'art 2, comma 20, lett. c) e d), legge 481/95;
2. di determinare, ai sensi dell'articolo 45, del decreto legislativo 93/11 e dell'articolo 5, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria in euro 55.920 (cinquantacinquemilanovecentoventi/00);
3. di allegare, ai fini della notifica di cui al punto 11, ai sensi dell'articolo 5, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, i documenti su cui si basa la contestazione di cui al precedente punto 1;
4. di avvisare che il destinatario della presente deliberazione, entro 30 (trenta) giorni dalla notifica della stessa, può:
 - i. previa cessazione della condotta contestata, ai sensi dell'art. 5 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, rinunciando alle ulteriori formalità del procedimento, effettuare il pagamento della sanzione amministrativa pecuniaria nella misura pari ad un terzo del valore di quella determinata al precedente punto 2, 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 237/97;
 - ii. in alternativa al punto precedente, proseguire con l'ordinario procedimento sanzionatorio avviato con il presente provvedimento;
5. di prevedere che l'eventuale pagamento della sanzione amministrativa ridotta di cui al punto 4 (i) – che dovrà essere comunicato all'Autorità mediante l'invio di copia del documento attestante il versamento effettuato nonché previa documentata cessazione della condotta contestata – determini, ai sensi dell'art. 5, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, l'estinzione del presente procedimento sanzionatorio;
6. di nominare, ai sensi del punto 4 della deliberazione 658/2016/A, quale responsabile del procedimento, il Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni;
7. di fissare in 120 (centoventi) giorni, decorrenti dalla data di notifica del presente provvedimento, il termine di durata dell'istruttoria;
8. di fissare in 100 (cento) giorni, decorrenti dal termine dell'istruttoria fissato ai sensi del precedente punto 7, il termine per l'adozione del provvedimento finale;
9. di avvisare che i soggetti che hanno titolo per partecipare al procedimento, ai sensi dell'articolo 8, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, possano accedere agli atti del procedimento presso i locali della Direzione Sanzioni e Impegni;

10. di avvisare che le comunicazioni di cui all'art. 33, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, possono essere inviate tramite posta elettronica certificata (pec) all'indirizzo sanzioni-impegni.aeegsi@pec.energia.it e di invitare, altresì, i partecipanti al presente procedimento a comunicare, nel primo atto utile, l'eventuale casella di posta elettronica certificata (pec) o altro indirizzo (nel solo caso di assenza di indirizzo pec) presso la quale ricevere le comunicazioni relative al procedimento avviato col presente provvedimento;
11. di notificare il presente provvedimento a Edyna S.r.l. (C.F. 02689370217) mediante PEC, all'indirizzo edyna@pec.edyna.net, nonché di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

1 giugno 2017

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni