

**DELIBERAZIONE 28 SETTEMBRE 2017
649/2017/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 28 settembre 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 481/1995);
- 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;
- 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 14 febbraio 2013, 59/2013/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 59/2013/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 dell'Autorità 13 febbraio 2014, 50/2014/S/gas, recante "Avvio di un procedimento sanzionatorio per l'accertamento di violazione in materia di pronto intervento" (di seguito: deliberazione 50/2014/S/gas);
- la deliberazione dell'Autorità 26 febbraio 2015, 71/2015/E/gas.

FATTO:

1. Con deliberazione 59/2013/E/gas, l’Autorità ha approvato un programma di cinquanta controlli, nei confronti di imprese distributrici di gas – tra le quali Citigas Società Cooperativa S.p.a. (di seguito: Citigas 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 10 aprile al 20 maggio 2013, chiamate telefoniche alle sopra richiamate 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 dei controlli effettuati, hanno evidenziato anomalie nel servizio di pronto intervento.
4. Dalla verifica ispettiva, effettuata nei giorni 10 e 11 settembre 2013 presso la sede della società, è emerso, con riferimento al centralino di pronto intervento relativo ai tre impianti di distribuzione di gas naturale gestiti da Citigas, che 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 delle tre chiamate telefoniche effettuate dai militari della Guardia di Finanza, nei giorni 1, 6 e 7 maggio 2013, non è stato possibile contattare un operatore del centralino di pronto intervento a causa, come dichiarato dalla stessa società, di un’anomalia “ascrivibile a un guasto della linea telefonica” (punto 3 della *check list*). Tale disservizio potrebbe essersi protratto per un periodo più esteso rispetto alle tre suddette chiamate in quanto, dall’elenco delle chiamate prodotto in sede di verifica ispettiva, è emerso che nel periodo dal 4 aprile al 13 maggio 2013 (contrariamente alla media di telefonate mensili pervenute), non erano presenti chiamate di pronto intervento (punto 7 della *check list* e documento n. 10).
5. Pertanto, con deliberazione 50/2014/S/gas, l’Autorità, sulla base delle risultanze acquisite nel corso della verifica ispettiva, ha avviato, nei confronti di Citigas, un procedimento per l’accertamento della violazione delle disposizioni in materia di pronto intervento e per l’adozione del relativo provvedimento sanzionatorio ai sensi dell’articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95.
6. Con nota 24 febbraio 2014 (acquisita con prot. Autorità 5494), la società ha chiesto di essere sentita in audizione davanti al Collegio.
7. La società non ha presentato memorie difensive.
8. Con nota 11 luglio 2017 (prot. Autorità 23449), il responsabile del procedimento ha comunicato le risultanze istruttorie a Citigas.
9. In data 21 settembre 2017, si è svolta l’audizione finale innanzi al Collegio.

VALUTAZIONE GIURIDICA:

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

10. L'articolo 25, comma 1, lettera a), della RQDG, stabilisce, per le 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.
11. La società si è resa responsabile della violazione della disposizione sopra richiamata, atteso che, come dalla stessa ammesso in sede di verifica ispettiva (punto 3 della *check list*), in relazione alle chiamate telefoniche effettuate dai militari della Guardia di Finanza in data 1, 6 e 7 maggio 2013, non è stata in grado di garantire l'adeguata funzionalità del centralino di pronto intervento. A tal proposito la società ha dichiarato che "*l'anomalia è presumibilmente ascrivibile a un guasto di linea telefonica*". Tale circostanza, genericamente dedotta da Citigas, è rimasta, tuttavia, priva di effettivo riscontro probatorio (come anche confermato dalla società in sede di audizione finale avanti al Collegio) risultando, pertanto, inidonea ad escludere l'elemento soggettivo dell'illecito.
12. Dall'analisi dell'elenco delle chiamate telefoniche pervenute al centralino di pronto intervento dall'1 maggio 2012 al 10 settembre 2013 – esibito in sede di verifica ispettiva (punto 7 e documento n. 10 allegato alla *check list*) – è emerso, peraltro, come nel periodo dal 4 aprile al 13 maggio 2013, contrariamente alla media di telefonate mensili pervenute nell'arco temporale analizzato, non siano presenti, in tale elenco, chiamate di pronto intervento.
13. Alla luce di quanto sopra riportato sussistono, pertanto, gli elementi integrativi dell'illecito contestato.

QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE:

14. 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 la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione;
 - c) personalità dell'agente;
 - d) condizioni economiche dell'agente.
15. Sotto il profilo della *gravità della violazione*, si rileva che la condotta della società contrasta con disposizioni volte a garantire la sicurezza del servizio di distribuzione gas attraverso l'imposizione agli esercenti di obblighi relativi al servizio di pronto intervento, di cui all'articolo 25 della RQDG. Pertanto, la gravità della violazione deriva direttamente dal bene giuridico tutelato dalla

deliberazione violata, costituito dall'incolumità delle persone e delle cose. La condotta contestata è relativa alle tre chiamate telefoniche effettuate dai militari della Guardia di Finanza in data 1, 6 e 7 maggio 2013.

16. Con riferimento all'*opera svolta dall'agente* per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, non risulta alcuna circostanza rilevante.
17. Quanto al criterio della *personalità dell'agente*, rileva la circostanza che Citigas non si sia resa responsabile di altre violazioni di competenza dell'Autorità. Sotto il medesimo profilo, si dà atto che, in esito all'ulteriore programma di controlli telefonici in materia di pronto intervento, disposti con deliberazione 71/2015/E/gas, effettuati nei confronti della società dai militari della Guardia di Finanza nel periodo 13 – 26 aprile 2015, non sono state riscontrate anomalie.
18. Per quanto attiene alle *condizioni economiche dell'agente*, si rileva che Citigas ha conseguito, per l'anno 2013, in merito all'attività di distribuzione, un fatturato pari ad euro 431.936,87.
19. Gli elementi di cui sopra consentono, pertanto, di determinare la sanzione nella misura di euro 3.100 (tremilacento/00)

DELIBERA

1. di accertare la violazione, da parte di Citigas Società Cooperativa S.p.a., nei termini di cui in motivazione, dell'articolo 25, comma 1, lettera a), della RQDG;
2. di irrogare, a Citigas Società Cooperativa S.p.a., ai sensi dell'articolo 2, comma 20 lett. c), della legge 481/95, una sanzione amministrativa pecuniaria, pari a euro 3.100 (tremilacento/00);
3. di ordinare, a Citigas Società Cooperativa 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 237/97;
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 Citigas Società Cooperativa S.p.a., di comunicare l'avvenuto pagamento della sanzione amministrativa irrogata all'Autorità, mediante l'invio di copia del documento attestante il versamento effettuato e via mail all'indirizzo riscossione@autorita.energia.it;

6. di notificare il presente provvedimento all'indirizzo pec coop.citigas@pec.citigas.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.

28 settembre 2017

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni