

DELIBERAZIONE 18 GENNAIO 2018
12/2018/S/GAS

IRROGAZIONE DI UNA SANZIONE AMMINISTRATIVA PECUNIARIA PER VIOLAZIONI IN
MATERIA DI PRONTO INTERVENTO GAS

L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA
RETI E AMBIENTE

Nella 1003^a riunione del 18 gennaio 2018

VISTI:

- la legge 24 novembre 1981, n. 689 (di seguito: legge 689/81);
- l'articolo 2, comma 20, lett. c) e d) 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;
- la legge 27 dicembre 2017, n. 205;
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (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 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 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 13 marzo 2014, 102/2014/S/gas, recante "Avvio di un procedimento per l'adozione di provvedimenti sanzionatori e prescrittivi per violazioni in materia di pronto intervento" (di seguito: deliberazione 102/2014/S/gas);
- la deliberazione dell'Autorità 25 febbraio 2016, 64/2016/S/gas, recante "Avvio di un procedimento per l'adozione di provvedimenti sanzionatori e prescrittivi per violazioni in materia di pronto intervento" (di seguito: deliberazione 64/2016/S/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 Sinergas S.r.l. (di seguito: Sinergas 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 delle chiamate telefoniche, hanno evidenziato anomalie nel servizio di pronto intervento.
4. Dalla verifica ispettiva, effettuata in data 8 ottobre 2013 presso la società, è emerso, con riferimento al centralino di pronto intervento relativo all’unico impianto di distribuzione di aria propanata gestito dalla medesima, denominato “Sarroch”, che:
 - a) in violazione dell’articolo 25, comma 1, lettera a), della RQDG, la società non dispone di adeguate risorse umane, materiali e tecnologiche per far fronte alle richieste di pronto intervento; in particolare, come dichiarato dalla società in sede di verifica ispettiva, in occasione delle tre chiamate telefoniche effettuate dai militari della Guardia di Finanza al numero 070.900883, in data 17 aprile 2013 (ore 19.11), 25 aprile 2013 (ore 10.39, giorno festivo) e 6 maggio 2013 (ore 11.41), non è stato possibile effettuare la conversazione con un operatore di pronto intervento, in quanto i controlli telefonici sono stati effettuati fuori dagli orari di apertura degli uffici della società, “aperti esclusivamente nei giorni di martedì e giovedì, dalle ore 9.00 alle ore 12.00” (punto 3 della *check list*); inoltre, la società ha dichiarato che solo a partire dal settembre 2013 è stato attivato, fuori dagli orari di apertura degli uffici, per l’utenza telefonica 070.900883 “un trasferimento di chiamata verso i cellulari dei reperibili di turno” (punto 3 della *check list*);
 - b) in violazione dell’articolo 25, comma 1, lettera b), della RQDG, la società non ha ottemperato all’obbligo di disporre di recapiti telefonici con linea fissa dedicati esclusivamente al servizio di pronto intervento o ad un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici; in particolare, in sede di verifica ispettiva, la società ha dichiarato “di disporre, per l’unico impianto di distribuzione gestito, di recapiti telefonici con linea fissa dedicati non esclusivamente al servizio di pronto intervento” (punti 2 della *check list*);
 - c) in violazione dell’articolo 25, comma 1, lettera g), della RQDG, la società non dispone di strumenti tali da assicurare la registrazione

garantita delle chiamate telefoniche pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento; in particolare, dalla documentazione prodotta in sede di verifica ispettiva, relativa all'elenco delle chiamate telefoniche pervenute ai centralini di pronto intervento nel periodo 1 gennaio – 7 ottobre 2013, non è risultata la registrazione delle telefonate effettuate dalla Guardia di Finanza nei giorni del 17 e 25 aprile e del 6 maggio 2013 (documento n. 4 del punto 6 della *check list*).

Inoltre, dagli elementi acquisiti in sede di verifica ispettiva non risultava cessata la condotta relativa alla contestazione di cui all'articolo 25, comma 1, lett. b) della RQDG, con conseguente perdurante lesione dei diritti dei clienti finali ad una corretta gestione del servizio di pronto intervento.

5. Pertanto, con deliberazione 102/2014/S/gas, l'Autorità, sulla base delle risultanze acquisite nel corso della verifica ispettiva, ha avviato, nei confronti di Sinergas, un procedimento per l'accertamento della violazione delle richiamate disposizioni in materia di pronto intervento e per l'adozione dei relativi provvedimenti sanzionatori e prescrittivi, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettere c) e d), della legge 481/95.
6. Nel corso del procedimento la società non ha presentato memorie difensive.
7. Nei giorni 29 e 30 settembre 2015, è stata effettuata, ai sensi della deliberazione 71/2015/E/gas, un'altra verifica ispettiva presso l'impianto di distribuzione "Sarroch" della società, all'esito della quale sono state riscontrate criticità in merito alla gestione delle telefonate di pronto intervento da parte del personale addetto all'esatta predisposizione del modulo di "rapporto di pronto intervento" nonché in merito alla registrazione garantita. Pertanto, con deliberazione 64/2016/S/gas, l'Autorità ha avviato, nei confronti di Sinergas, un altro procedimento per l'adozione di provvedimenti sanzionatori e prescrittivi per violazioni in materia di pronto intervento, con eventuale chiusura semplificata.
8. Con nota 5 maggio 2016 (acquisita con prot. Autorità 13067), la società ha aderito alla procedura semplificata, allegando quietanza di pagamento della sanzione in misura ridotta e documentazione attestante la cessazione delle condotte contestate.
9. Con nota 30 novembre 2017 (prot. Autorità 39107), il responsabile del procedimento ha comunicato le risultanze istruttorie a Sinergas.

VALUTAZIONE GIURIDICA:

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

10. L'articolo 25, della RQDG, pone, in capo alle imprese distributrici, 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).

11. La società si è resa responsabile della violazione della disposizione richiamata in quanto, in occasione delle tre chiamate telefoniche effettuate dai militari della Guardia di Finanza al numero 070.900883, in data 17 aprile 2013 (ore 19.11), 25 aprile 2013 (ore 10.39, giorno festivo) e 6 maggio 2013 (ore 11.41), non è stato possibile effettuare la conversazione con un operatore di pronto intervento. In particolare, come ammesso dalla società in sede di verifica ispettiva, l'esito negativo delle predette chiamate telefoniche alla citata utenza telefonica è da imputare al fatto che i controlli telefonici sono stati effettuati fuori dagli orari di apertura degli uffici della società, circostanza che evidenzia l'inadeguatezza delle risorse impiegate dalla medesima società per la gestione del servizio di pronto intervento (punto 3 della *check list*). Peraltro, come dichiarato dalla stessa società, solo a partire dal settembre 2013, è stato attivato, fuori dagli orari di apertura degli uffici, per il numero 070.900883, un trasferimento di chiamata verso i cellulari dei reperibili di turno (punto 3 della *check list*).

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

12. L'articolo 25, comma 1, lettera b), della RQDG, impone alle imprese di distribuzione 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.
13. Sinergas si è resa responsabile della violazione dell'articolo 25, comma 1, lettera b), della RQDG, in quanto, come ammesso dalla stessa in sede di verifica ispettiva, non disponeva, per l'unico impianto di distribuzione gestito, di recapiti telefonici con linea fissa dedicati esclusivamente al servizio di pronto intervento. In particolare, la società ha dichiarato (punto 2 della *check list*) di "di disporre, per l'unico impianto di distribuzione gestito, di recapiti telefonici con linea fissa dedicati non esclusivamente al servizio di pronto intervento", con ciò ammettendo di porsi in contrasto con quanto richiesto dalla regolazione.
14. La condotta contestata, peraltro, risulta cessata, in quanto la società, con la citata nota del 5 maggio 2016 trasmessa nell'ambito del procedimento sanzionatorio avviato con deliberazione 64/2016/S/gas, ha documentato di essersi dotata di un numero verde dedicato esclusivamente al servizio di pronto intervento (numero verde 800900354 messo a disposizione da Eni S.p.a. successivamente modificato in 800900991); pertanto, non permangono i presupposti per l'adozione di un provvedimento prescrittivo.

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

15. L'articolo 25, comma 1, lett. g), della RQDG, stabilisce che l'impresa distributrice debba disporre 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.
16. Dagli elementi acquisiti in sede di verifica ispettiva, è emerso che la società si è resa responsabile della violazione dell'articolo 25, comma 1, lettera g), della RQDG, in quanto non ha assicurato la registrazione garantita di tutte le chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento; in particolare, dalla documentazione esibita dalla stessa società in sede di verifica ispettiva, relativa all'elenco delle chiamate telefoniche pervenute ai centralini di pronto intervento nel periodo 1 gennaio – 7 ottobre 2013, non è risultata la registrazione delle telefonate effettuate dalla Guardia di Finanza nei giorni del 17 e 25 aprile e del 6 maggio 2013; tale circostanza evidenzia l'inottemperanza della società all'obbligo imposto dalla regolazione di registrare tutte le chiamate pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento (documento 4, del punto 6, della *check list*).

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 la 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 agli esercenti 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 di cui all'articolo 25, comma 1, lett. a), della RQDG, si è protratta fino al settembre 2013, in quanto, già in sede di verifica ispettiva (punti 2 e 3 della *check list*), la società ha dichiarato di aver attivato da quella data un sistema di trasferimento di chiamata verso i cellulari dei reperibili di turno, in caso di chiamate al numero di pronto intervento fuori dagli orari di ufficio. La violazione di cui all'articolo 25, comma 1, lett. b), della RQDG, si sarebbe protratta sino al 29 aprile 2016 (data della messa a disposizione da parte di Eni del numero verde 800900354), anche se dall'Anagrafica territoriale gas il nuovo numero verde di pronto intervento (800900991 dedicato esclusivamente al pronto intervento con passaggio diretto ad un operatore senza necessità di comporre altri numeri

telefonici) è stato comunicato solo in data 28 novembre 2016 (come risulta dalle schermate dell'Anagrafica territoriale gas in data 27 e 28 novembre 2016). Infine, la violazione dell'articolo 25, comma 1, lett. g), della RQDG, risulta circoscritta alle tre chiamate telefoniche effettuate dai militari della Guardia di Finanza al numero 070.900883 in data 17 e 25 aprile 2013 e 6 maggio 2013.

19. Con riferimento all'*opera svolta dall'agente* per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione e alla *personalità dell'agente*, non risulta alcuna circostanza rilevante.
20. Per quanto attiene alle *condizioni economiche dell'agente*, per l'anno 2013 non si dispone del dato relativo ai ricavi realizzati dall'esercente in merito all'attività di distribuzione di aria propanata; tuttavia, dal bilancio 2013, risulta che la società ha realizzato un fatturato totale di 1.645.353 euro.
22. Gli elementi di cui sopra consentono, pertanto, di determinare la sanzione nella misura di euro 20.000 (ventimila/00)

DELIBERA

1. di accertare la violazione, da parte di Sinergas S.r.l., nei termini di cui in motivazione, dell'articolo 25, comma 1, lettera a), della RQDG, dall'articolo 25, comma 1, lettera b), della RQDG, dell'articolo 25, comma 1, lettera g), della RQDG;
2. di irrogare, a Sinergas S.r.l., ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lett. c), della legge 481/95, una sanzione amministrativa pecuniaria, pari a euro 20.000 (ventimila/00);
3. di ordinare, a Sinergas 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 237/97;
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 Sinergas S.r.l., 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 sinergas@pec.it, nonché ed 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.

18 gennaio 2018

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni