

**DELIBERAZIONE 14 MAGGIO 2015**  
**222/2015/S/GAS**

**IRROGAZIONE DI UNA SANZIONE AMMINISTRATIVA PECUNIARIA IN MATERIA DI**  
**OBBLIGHI DI SICUREZZA DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DEL GAS NATURALE**

**L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA IL GAS**  
**E IL SISTEMA IDRICO**

Nella riunione del 14 maggio 2015

**VISTI**

- la legge 24 novembre 1981, n. 689 (di seguito: legge 689/81);
- l'articolo 2, comma 20, lettera c) 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 14 maggio 2005, n. 80;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244 (di seguito: d.P.R. 244/01);
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) 7 agosto 2008, ARG/gas 120/08, come successivamente modificata ed integrata, di approvazione della "Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2009 – 2012" (di seguito: RQDG);
- la deliberazione dell'Autorità 23 giugno 2008, GOP 35/08 (di seguito: deliberazione GOP 35/08);
- la deliberazione dell'Autorità 17 gennaio 2011, VIS 3/11 (di seguito: deliberazione VIS 3/11);
- la deliberazione dell'Autorità 12 maggio 2011, VIS 58/11 (di seguito: deliberazione VIS 58/11).

**FATTO**

1. Con deliberazione VIS 3/11, l'Autorità ha disposto una verifica ispettiva nei confronti della società Coop. Pomilia Gas Società Cooperativa a r.l. (di seguito: Pomilia Gas), in materia di sicurezza del servizio distribuzione del gas naturale.
2. Dalla verifica ispettiva, effettuata nei giorni 15, 16 e 17 febbraio 2011 e dall'analisi della documentazione pervenuta all'Autorità nei giorni 7, 11 e 14 marzo 2011 è emerso che la società:

- in violazione dell'articolo 8, comma 7 della RQDG, con riferimento all'impianto di Creazzo per l'anno 2009, ha effettuato, tramite una ditta esterna a cui è stata affidata l'esecuzione delle verifiche del grado di concentrazione di odorizzante, 20 controlli nelle date del 20 e 21 luglio e 20 controlli nella data del 30 novembre, anziché distribuire tali verifiche in modo uniforme nel corso dell'anno;
  - in violazione dell'articolo 31, comma 5, lettera d), della RQDG, non ha comunicato correttamente all'Autorità la quantità di odorizzante introdotto nel gas distribuito; in particolare, con riferimento all'impianto di Creazzo per l'anno 2009, la società aveva comunicato all'Autorità di aver immesso un quantitativo di odorizzante pari a 191 kg, mentre in sede di verifica ispettiva aveva dichiarato un quantitativo pari a 171 kg; inoltre entrambi i dati si riferivano al quantitativo di odorizzante acquistato nel 2009 ed immesso nel serbatoio di stoccaggio anziché al quantitativo effettivamente immesso in rete;
  - in violazione dell'articolo 25, comma 2, della RQDG non ha ottemperato all'obbligo di dotarsi di un centralino di pronto intervento in grado di assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute; in particolare la società ha dichiarato che, pur essendo attivo dal giugno 2009 un servizio di pronto intervento con registrazione vocale delle chiamate, fino a 31 dicembre 2009 erano attivi, altresì, vecchi numeri di pronto intervento per i quali non era prevista la registrazione vocale delle chiamate;
  - in violazione dell'articolo 25, comma 5, della RQDG ha predisposto per il centralino di pronto intervento, nei giorni festivi e fuori dagli orari di lavoro, un risponditore automatico con opzione a tastiera, pur non essendo una azienda multisettoriale; inoltre tale sistema non consente al chiamante di pronto intervento di essere messo in comunicazione con un operatore anche nel caso in cui non effettui alcuna scelta tramite tastiera;
  - in violazione dell'articolo 4, comma 1 della deliberazione GOP 35/08, non ha correttamente comunicato all'Autorità i dati anagrafici relativi alla ragione sociale; in particolare la società ha dichiarato, in sede di verifica ispettiva, una ragione sociale diversa rispetto a quella comunicata all'Autorità il 16 luglio 2008 in sede di iscrizione all'Anagrafica Operatori.
3. Pertanto, con deliberazione VIS 58/11, l'Autorità ha avviato, nei confronti della società Pomilia Gas, un procedimento per accertare le violazioni delle citate disposizioni ed irrogare la relativa sanzione amministrativa pecuniaria.
  4. Con nota del 20 giugno 2011 (prot. Autorità 16717), la società ha depositato una memoria difensiva e chiesto di essere sentita in audizione finale. Con nota 31 luglio 2012 (prot. Autorità 23659) ha depositato ulteriore documentazione.
  5. Con nota 21 marzo 2014 (prot. Autorità 8353), il responsabile del procedimento ha comunicato le risultanze istruttorie a Pomilia Gas.
  6. Con nota 9 maggio 2014 (prot. Autorità 12985), il responsabile del procedimento ha comunicato, alla società, che in data 21 maggio 2014 si sarebbe tenuta l'Audizione finale davanti al Collegio, alla quale la società ha dato riscontro con

nota 16 maggio 2014 (prot. Autorità 13806) rilevando l'intempestività della convocazione e per l'effetto l'illegittimità del procedimento.

7. In data 21 maggio 2014 la società, pur regolarmente convocata, non si è presentata in sede di audizione finale innanzi al Collegio.

## VALUTAZIONE GIURIDICA

### A. *Il contesto normativo*

8. L'articolo 8, comma 7, della RQDG stabilisce, per le imprese di distribuzione di gas naturale, l'obbligo di effettuare le misure del grado di odorizzazione del gas in modo uniforme nel corso dell'anno, nei punti critici della rete, in conformità a quanto disposto dalle norme tecniche vigenti in materia.
9. Il Titolo VI, della Sezione II, della RQDG ha introdotto obblighi di registrazione e di comunicazione, per le imprese di distribuzione, al fine di consentire i necessari controlli per accertare la veridicità delle informazioni e dei dati registrati e assicurare il rispetto delle disposizioni relative alla sicurezza e continuità del servizio di distribuzione del gas, fra cui l'obbligo di comunicazione all'Autorità, per l'anno di riferimento precedente a quello di comunicazione, della quantità di odorizzante introdotto nel gas distribuito (articolo 31, comma 5, lettera d).
10. L'articolo 25, comma 2, della RQDG prevede, in capo alle imprese distributrici, una serie di obblighi relativi al servizio di pronto intervento, fra cui l'obbligo di disporre, a partire dall'1 luglio 2009, per tutti gli impianti di distribuzione gestiti, di uno o più centralini di pronto intervento in grado di assicurare, oltre ai requisiti di cui all'articolo 25, comma 1, la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute e con un'autonomia di almeno 24 ore in caso di interruzione dell'alimentazione elettrica esterna (articolo 25, comma 2).
11. L'articolo 25, comma 5, della RQDG consente, alle aziende multisettoriali, la possibilità, esclusivamente per il servizio di pronto intervento, di opzioni tramite tastiera, purché, nel caso in cui il chiamante non effettui alcuna scelta tramite tastiera, lo stesso venga comunque messo in comunicazione con un operatore.
12. Infine, l'articolo 4, comma 1, lett. i), della deliberazione GOP 35/08 stabilisce che i soggetti operanti nei settori dell'energia elettrica e del gas devono, ai fini dell'iscrizione all'anagrafica operatori, comunicare le informazioni ivi previste, fra cui la ragione sociale.

### B. *Le argomentazioni di Pomilia Gas*

13. In merito alla violazione dell'articolo 8, comma 7, della RQDG la società rileva che l'impianto oggetto della contestazione, Creazzo (VI), necessiterebbe di soli due controlli annuali da effettuarsi, in base alla regolazione, in due momenti diversi dell'anno e che, ciò nonostante, la società, rispettando la tempistica prevista, ne ha effettuati 40. Pertanto, secondo la società, l'effettuazione delle suddette verifiche (aggiuntive a quelle minime imposte dalla regolazione) in due distinti momenti

dell'anno (quali il 20 e 21 luglio ed il 30 novembre 2009), non violerebbe la disposizione normativa richiamata.

14. In ordine alla contestazione della violazione dell'articolo 31, comma 5, lettera d), della RGDG la società afferma che il quantitativo di odorizzante comunicato non si riferisce al quantitativo "immesso in rete" ma a quello "immesso nel serbatoio di stoccaggio" e che la discrepanza tra il dato comunicato (191 kg) e quello accertato in sede di verifica (171 kg) è dovuto ad un errore nella comunicazione da parte dell'operatore della società. Inoltre, specifica Pomilia Gas, l'impianto di odorizzazione, in funzione al momento della verifica ispettiva, non consentiva di determinare con esattezza il quantitativo di odorizzante immesso in rete.
15. Con riferimento alla violazione dell'articolo 25, comma 2, della RQDG la società sostiene di aver regolarmente attivato, nel giugno 2009, per il nuovo numero di pronto intervento, il servizio di registrazione vocale delle chiamate e che tale servizio, per ragioni esclusivamente tecniche ed operative, non è stato attivato per i vecchi numeri di pronto intervento che erano rimasti attivi per un certo periodo, per dare l'opportunità agli operatori di informare tempestivamente i propri clienti.
16. Per quanto concerne la contestazione della violazione dell'articolo 25, comma 5 della RQDG, la società afferma che il risponditore automatico del proprio servizio telefonico di pronto intervento non necessita di composizione di ulteriori numeri telefonici ma richiede, con un messaggio a ripetizione, di formulare la scelta del Comune interessato dalla segnalazione e, solo nel caso in cui questa scelta non venga effettuata, la telefonata si interrompe presupponendo una chiamata errata e/o non attinente. Inoltre, la società sostiene che la previsione citata, introdotta nel settembre 2010, oltre un anno dopo l'obbligo di attivare il servizio, si riferirebbe alle sole società multiservizi e non a tutte le società di distribuzione per le quali varrebbero esclusivamente gli obblighi previsti dei commi precedenti dell'articolo 25.
17. In ordine alla violazione dell'articolo 4, comma 1, della deliberazione GOP 35/08, la società evidenzia che, in sede di verifica, non è stata data comunicazione di una ragione sociale diversa da quella presente nell'Anagrafica Operatori, bensì in quest'ultima è stata indicata una forma semplificata e/o contratta.
18. Infine, con la nota del 16 maggio 2014, la società ha eccepito l'intempestività della convocazione dell'audizione finale davanti al Collegio in quanto avvenuta successivamente alla comunicazione delle risultanze istruttorie e, quindi, in presunta violazione di quanto disposto dal d.P.R. 244/01.

### *C. Valutazione delle argomentazioni di Pomilia Gas*

19. In merito alla violazione dell'articolo 8, comma 7, della RQDG occorre rilevare che, contrariamente a quanto sostenuto dalla società, in base ai dati in possesso degli Uffici, il numero minimo di misure del grado di odorizzazione, per l'anno 2009 e per l'impianto denominato "Creazzo", è pari a tre. Inoltre, in base al comma citato, pur sussistendo un numero minimo di misure previsto dalla regolazione, le stesse devono essere effettuate in modo distribuito nel corso dell'anno nei punti

critici della rete; ciò posto, atteso che è solo il distributore a conoscere tali punti critici, se lo stesso ha ritenuto di dover effettuare, in base ai dati in proprio possesso, 40 controlli annui, era necessario che gli stessi venissero distribuiti nel corso dell'anno – e non in due sole date – in modo da monitorare più efficacemente il funzionamento dell'impianto di odorizzazione e la diffusione dell'odorizzante nell'impianto di distribuzione.

20. Con riferimento alla violazione dell'articolo 31, comma 5, lettera d), della RQDG è la stessa società ad ammettere la violazione laddove dichiara che la discrepanza tra il dato comunicato (191 kg) e quello accertato in sede di verifica (171 kg) è dovuto ad un errore nella comunicazione da parte dell'operatore della società e che il quantitativo di odorizzante comunicato non si riferisce al quantitativo “impresso in rete” ma a quello “impresso nel serbatoio di stoccaggio”.
21. Non risultano condivisibili le argomentazioni in merito alla violazione dell'articolo 25, comma 2, della RQDG, in quanto in base alla regolazione vigente i distributori devono garantire per tutti i numeri di pronto intervento la registrazione vocale delle chiamate di pronto intervento; ciò posto, come dichiarato dalla stessa società, sussiste la violazione della norma citata in quanto per il periodo giugno - dicembre 2009 durante il quale erano ancora attivi i vecchi numeri di pronto intervento, per quest'ultimi non veniva garantita la registrazione vocale delle chiamate a nulla valendo che tale obbligo fosse adempiuto per il solo nuovo numero di pronto intervento.
22. Con riferimento alla contestazione di cui all'articolo 25, comma 5, della RQDG, è la stessa società ad ammettere la violazione in quanto: ha riconosciuto che pur non essendo una società multisettoriale il numero di pronto intervento richiedeva di effettuare un'opzione a tastiera al fine di indicare il comune interessato dalla segnalazione; ha dichiarato che nel caso in cui, chiamando al numero di pronto intervento non si effettuava nessuna scelta, “la telefonata si interrompe(va) presupponendo una chiamata errata e/o non attinente” e ciò in contrasto con la norma citata la quale espressamente richiede, a tutela della pubblica incolumità e per garantire la gestione di tutte le chiamate pervenute, che “nel caso in cui il chiamante non effettui alcuna scelta tramite tastiera, lo stesso venga comunque messo in comunicazione con un operatore”.
23. Del tutto inconferente, infine, l'affermazione secondo la quale la disciplina citata andrebbe applicata alle sole società multiservizi e non alle altre società di distribuzione, in quanto è evidente il contrario. La disposizione citata prevede certamente un divieto per le società non multiservizi, come Pomilia Gas, alle quali non è consentito avere un numero di pronto intervento con opzioni tramite tastiera; è tuttavia evidente che, ciò nonostante, qualora una società non multiservizi abbia un numero di pronto intervento con opzione a tastiera – fermo restando la violazione citata – debba comunque garantire (per non incorrere in un'altra violazione) che il chiamante sia sempre messo in comunicazione con l'operatore ove “non effettui alcuna scelta tramite tastiera”.
24. Sulla contestazione relativa all'articolo 4, comma 1, della deliberazione GOP 35/08, risultano condivisibili le osservazioni della società; infatti nonostante la

comunicazione della natura giuridica fatta in sede di iscrizione all'Anagrafica Operatori non coincida con quella rilevata in sede di verifica ispettiva, trattandosi nel primo caso di una forma semplificata e/o contratta (s.c.r.l.) rispetto alla seconda, non è ravvisabile la violazione dell'articolo citato, in quanto la ragione sociale – ovvero “Coop. Pomilia Gas” – è sempre stata comunicata correttamente.

25. Infine, prive di pregio risultano le contestazioni in merito all'asserita intempestività della convocazione dell'audizione finale davanti al Collegio, in quanto comunicata successivamente alla comunicazione delle risultanze istruttorie. Al riguardo, infatti, occorre rilevare che in base all'articolo 5, comma 3, lettera c) del d.P.R. 244/01 “*I soggetti che partecipano al procedimento possono: ... essere sentiti in un'audizione precedente la discussione finale avanti il Collegio*”, inoltre in base all'articolo 10, comma 5 del medesimo decreto “*I soggetti che intendono chiedere di essere sentiti nell'audizione finale, di cui al comma 3, lettera c), dell'articolo 5, devono farne domanda entro trenta giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento. L'audizione finale ha luogo avanti al Collegio nel giorno che è comunicato ai richiedenti ed a coloro che hanno titolo ad intervenire.*”. Pertanto, trattandosi dell'audizione che precede la decisione finale da parte del Collegio (momento di passaggio dalla fase istruttoria e quella decisoria), la relativa convocazione non poteva che essere fissata in una data successiva alla comunicazione delle risultanze istruttorie, come previsto dal citato d.P.R.. Peraltro, nel caso di specie la convocazione è stata comunicata ben dodici giorni prima della data fissata per l'audizione.
26. Pertanto, sussiste la violazione degli articoli 8, comma 7, 31, comma 5, lettera d), 25, commi 2 e 5 della RQDG e la relativa responsabilità di Pomilia Gas.

#### **QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE**

27. L'articolo 11, della legge 689/81 prevede che la quantificazione della sanzione sia compiuta in applicazione dei seguenti criteri:
- gravità della violazione;
  - opera svolta dall'agente per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione;
  - personalità dell'agente;
  - condizioni economiche dell'agente.
28. Sotto il profilo della *gravità della violazione*, la condotta di Pomilia Gas contrasta con disposizioni volte ad assicurare la sicurezza del servizio di distribuzione del gas attraverso l'imposizione agli esercenti di obblighi relativi all'odorizzazione del gas e al servizio di pronto intervento, di cui alla RQDG. Pertanto, la gravità della violazione deriva direttamente dal bene giuridico tutelato dalla deliberazione violata, costituito dall'incolumità delle persone e delle cose.
29. Per quanto concerne la violazione di cui all'articolo 25, comma 2, della RQDG, la condotta illecita si è protratta per un periodo di tempo relativamente breve, dal giugno al dicembre 2009. Per quanto riguarda la violazione di cui all'articolo 25,

comma 5, della RQDG la società, in sede di verifica ispettiva (punto 11 della *check list* e documento n. 36), ha dichiarato di essersi dotata, dal 4 febbraio 2011, di un nuovo centralino telefonico che gestisce il servizio di pronto intervento in grado di smistare la chiamata in arrivo comunque ad un operatore di pronto intervento, anche in caso di mancata scelta mediante tastiera del chiamante. Con riferimento alle violazioni dell'articolo 31, comma 5, lettera d) della RQDG, la società ha dichiarato ed adeguatamente documentato di aver posto in essere condotte idonee ad evitare per il futuro il ripetersi di analoghe infrazioni ed in particolare di aver provveduto dall'anno 2010, all'installazione di un nuovo impianto di odorizzazione in grado di gestire elettronicamente l'immissione di odorizzante e di riportare tutti i dati utili e storici.

30. Sotto il profilo *dell'opera svolta dall'agente per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione*, non risultano elementi rilevanti.
31. Quanto al criterio della *personalità dell'agente*, la società non si è resa responsabile di altre violazioni di competenza dell'Autorità.
32. Per quanto attiene alle *condizioni economiche dell'agente*, Pomilia Gas ha per l'anno 2010, conseguito ricavi pari a circa euro 2.155.000.
33. Gli elementi sopra evidenziati consentono pertanto di determinare la sanzione nella misura di euro 21.800 (ventunomilaottocento)

## **DELIBERA**

1. di accertare la violazione da parte della società Coop. Pomilia Gas Società Cooperativa, degli articoli 8, comma 7, 31, comma 5, lettera d), 25, commi 2 e 5 della RQDG, nei termini descritti in motivazione;
2. di irrogare, nei confronti di Coop. Pomilia Gas Società Cooperativa, una sanzione amministrativa pecuniaria, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95, pari a euro 21.800 (ventunomilaottocento);
3. di ordinare, a Coop. Pomilia Gas Società Cooperativa, di pagare la sanzione di cui al precedente punto 2. entro il termine di 30 (trenta) giorni dalla data di notifica del presente provvedimento, 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 9 luglio 1997, n. 237;
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 Coop. Pomilia Gas Società Cooperativa, di comunicare l'avvenuto pagamento della sanzione amministrativa di cui sopra all'Autorità, mediante l'invio di copia del documento attestante il versamento effettuato;
6. di notificare il presente provvedimento, mediante plico raccomandato con avviso di ricevimento, a Coop. Pomilia Gas Società Cooperativa, via Romani Cavallaro 24, 80048 Sant'Anastasia (Na), Via Carmine Guadagno 85, 80038 Pomigliano d'Arco (NA) – [distribuzione@pec.pomiliagas.it](mailto:distribuzione@pec.pomiliagas.it), nonché all'Agenzia delle Entrate - Direzione Regionale della Lombardia, Via Daniele Manin, 27, 20121 Milano, [dr.lombardia.gtpec@pce.agenziaentrate.it](mailto:dr.lombardia.gtpec@pce.agenziaentrate.it) e 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.

14 maggio 2015

IL PRESIDENTE  
*Guido Bortoni*