

**DELIBERAZIONE 5 MAGGIO 2016  
211/2016/S/GAS**

**AVVIO DI UN 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 5 maggio 2016

**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 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;
- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) 12 dicembre 2013, 574/2013/R/gas di approvazione della "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);
- l'Allegato A alla 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 giugno 2010, VIS 40/10 (di seguito: deliberazione VIS 40/10);
- le linee guida del Comitato italiano gas 23 aprile 2012, n. 10 (di seguito: Linee guida CIG n. 10);
- la deliberazione dell'Autorità 26 febbraio 2015, 71/2015/E/gas (di seguito: deliberazione 71/2015/E/gas);
- la deliberazione dell'Autorità 23 aprile 2015, 177/2015/A (di seguito: deliberazione 177/2015/A).

#### CONSIDERATO CHE

- 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'utilizzo del modulo di rapporto di pronto intervento che rechi i contenuti minimi previsti dalla regolazione (comma 1, lett. a e art. 7 delle Linee Guida CIG n. 10);
  - l'obbligo di disporre di strumenti idonei ad assicurare la registrazione garantita, cioè sequenziale e inalterabile secondo l'art. 1, comma 1 della RQDG 14/19, delle chiamate telefoniche pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento (comma 1, lett. d).

#### CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE

- con deliberazione 71/2015/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 le 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; successivamente l'Autorità, in collaborazione con il predetto Nucleo della Guardia di Finanza, ha effettuato alcune ispezioni presso le imprese distributrici, che hanno evidenziato anomalie nel servizio di pronto intervento;
- dalla verifica ispettiva, effettuata il giorno 18 novembre 2015 presso Silca S.r.l. (di seguito: Silca o Società) è emerso, con riferimento al servizio di pronto intervento relativo ai sette impianti di distribuzione di GPL gestiti dalla medesima, che:
- in violazione dell'art. 14, comma 1, lett. a) della RQDG 14/19, la Società non dispone di adeguate risorse umane, materiali e tecnologiche per far fronte alle richieste di pronto intervento; in particolare, in occasione dei tentativi di chiamata effettuati dai militari della Guardia di Finanza, il 13 aprile 2015 e il 10 maggio 2015, non è stato possibile effettuare una conversazione con un operatore del servizio di pronto intervento; al riguardo la Società ha ammesso che la sostituzione in quei giorni dell'*hardware* dei servizi di centralino potrebbe essere stata la causa del non corretto trasferimento delle chiamate di pronto intervento come previsto dalla procedura descritta dalla stessa in sede di verifica ispettiva (punto 3 della *check list*);

- in violazione dell'art. 14, comma 1, lett. a) della RQDG 14/19 nonché dell'art. 7 delle Linee Guida CIG n. 10, la Società non dispone di adeguate risorse umane, materiali e tecnologiche per far fronte alle richieste di pronto intervento, dal momento che dalla verifica del modulo di pronto intervento denominato "Richiesta di intervento" fornito dalla Società, è emerso che esso non contiene le sezioni per l'annotazione: del "codice univoco di identificazione della segnalazione di pronto intervento", dell' "ora e minuto di inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento", della "data, ora e minuto di arrivo sul luogo di chiamata" e della "classificazione della dispersione" (punto 9 della *check list* e documento n.8);
- in violazione dell'art. 14, comma 1, lett. d) della RQDG 14/19, la Società, come dalla stessa ammesso, non effettua la registrazione garantita di tutte le chiamate pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento in quanto dispone unicamente di un registro cartaceo sul quale annota manualmente i dati delle chiamate di pronto intervento in modo, pertanto, che non venga garantita né la sequenzialità né l'inalterabilità (punto 6 della *check list*);
- ad oggi non risulta che la Società abbia provveduto a cessare le condotte contestate, con pregiudizio della sicurezza ed affidabilità del servizio di pronto intervento e, quindi, della sicurezza degli utenti serviti dagli impianti gestiti dalla Società.

#### **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:
  - 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);

- 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 Silca;
- 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 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*, non risulta alcuna circostanza rilevante;
  - quanto al criterio della *personalità dell'agente*, rileva la circostanza che Silca sia stata sanzionata, per violazione di obblighi informativi in materia di distribuzione e fornitura di GPL, con deliberazione VIS 40/10;
  - in merito alle *condizioni economiche dell'agente*, dall'ultimo bilancio disponibile si rileva che la Società ha conseguito, per l'anno 2014, un fatturato pari a circa euro 40.722.000. Allo scopo di garantire la proporzionalità della sanzione rileva che detto bilancio è in perdita.
- gli elementi sopra evidenziati consentono, all'attuale stato di persistenza della violazione e tenuto conto della situazione economica in cui versa la società, di determinare la sanzione nella misura di euro 43.200 (quarantatremiladuecento).

#### **RITENUTO, INFINE, CHE**

- in considerazione della prevalenza del predetto interesse degli utenti rispetto alla rapida definizione del procedimento sanzionatorio, la cessazione delle condotte in contestazione relative all'inadeguatezza del servizio di pronto intervento gas, costituisca presupposto per accedere al pagamento in misura ridotta della sanzione sopra indicata

## **DELIBERA**

1. di avviare un procedimento per l'adozione di provvedimenti sanzionatori e prescrittivi nei confronti di Silca S.r.l., per le violazioni delle disposizioni in materia di servizio di pronto intervento gas di cui in motivazione, 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 che, all'attuale stato di persistenza della violazione, ammonta a euro 43.200 (quarantatremiladuecento);
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 condotte contestate, 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, previo invio della documentazione attestante la cessazione delle condotte contestate – 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 dell'art. 12, comma 1, lett. g) e dell'art. 13, comma 3, lett. b) dell'Allegato A, del punto 3.4 dell'Allegato B e del punto 5 della deliberazione 177/2015/A, quale responsabile del procedimento, il Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni;
7. di fissare in 180 (centottanta) giorni, decorrenti dalla data di notifica del presente provvedimento, il termine di durata dell'istruttoria;

8. di fissare in 90 (novanta) 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.aeegi@pec.energia.it](mailto:sanzioni-impegni.aeegi@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) presso la quale ricevere le comunicazioni relative al procedimento avviato col presente provvedimento;
11. di notificare il presente provvedimento, mediante plico raccomandato con avviso di ricevimento, a Silca S.r.l. (Partita Iva 00052520558), Viale Cesare Battisti n. 176, 05100 Terni e, mediante PEC, all'indirizzo [silcasrl@legalmail.it](mailto:silcasrl@legalmail.it), nonché di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it).

5 maggio 2016

IL PRESIDENTE  
*Guido Bortoni*