

DETERMINAZIONE DSAI/8/2019/GAS

AVVIO DI PROCEDIMENTO SANZIONATORIO E PRESCRITTIVO IN MATERIA DI PRONTO INTERVENTO GAS. EVENTUALE CHIUSURA CON PROCEDURA SEMPLIFICATA

**IL DIRETTORE DELLA DIREZIONE SANZIONI E IMPEGNI
DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE
PER ENERGIA RETI E AMBIENTE**

Il giorno 22 febbraio 2019

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 e s.m.i., introdotto dalla legge di conversione 14 maggio 2005, n. 80;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- l'articolo 45 del decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 e s.m.i. (di seguito: decreto legislativo 93/11);
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (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 delle disposizioni della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019" e s.m.i. (di seguito: RQDG 14/19);
- le linee guida del Comitato italiano gas 23 aprile 2012, n. 10 (di seguito: Linee guida CIG 10);
- la deliberazione dell'Autorità 15 marzo 2018, 147/2018/E/gas (di seguito: deliberazione 147/2018/E/gas);
- 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" e s.m.i. (di seguito: deliberazione 243/2012/E/com);

- la deliberazione dell’Autorità 14 novembre 2016, 658/2016/A (di seguito: deliberazione 658/2016/A);
- gli Allegati A e B alla deliberazione dell’Autorità 2 febbraio 2018, 57/2018/A (di seguito: deliberazione 57/2018/A);
- la deliberazione dell’Autorità 2 febbraio 2018, 58/2018/A (di seguito: deliberazione 58/2018/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 una serie di obblighi, tra 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, tra cui l’utilizzo del modulo di “rapporto di pronto intervento” che rechi i contenuti minimi previsti dalla regolazione (tra i quali il codice univoco di identificazione della segnalazione di pronto intervento nonché ora e minuto di inizio della conversazione con l’operatore) (comma 1, lettera a) e punto 7 delle Linee guida CIG 10);
 - l’obbligo di disporre di uno o più recapiti telefonici con linea fissa, abilitati a ricevere chiamate sia da rete fissa che mobile, 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 (comma 1, lettera b);
 - l’obbligo di disporre di strumenti tali da assicurare la registrazione garantita, cioè sequenziale e inalterabile secondo l’articolo 1, comma 1, della RQDG 14/19, delle chiamate telefoniche pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento (comma 1, lettera d);
 - l’obbligo di comunicare in forma scritta, per la dovuta informazione ai clienti finali, i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento al venditore al momento della sua richiesta di accesso alla rete di distribuzione (comma 1, lettera g);
- ai sensi dell’articolo 28, comma 9, della RQDG 14/19, le imprese che esercitano l’attività di distribuzione del gas sono tenute a comunicare, in relazione alle chiamate telefoniche per pronto intervento pervenute nell’anno di riferimento, alcune informazioni, tra cui il numero totale delle chiamate telefoniche per pronto intervento per le quali l’impresa distributrice non è giunta sul luogo di chiamata entro il tempo massimo di 60 minuti.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- con deliberazione 147/2018/E/gas, l’Autorità ha approvato un programma di cinquanta controlli, nei confronti di altrettante 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 Beni e Servizi 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 verifiche ispettive presso le imprese distributrici che, all’esito delle chiamate telefoniche, hanno presentato anomalie nel servizio di pronto intervento;
- dall’esame delle risultanze della verifica ispettiva effettuata nei giorni 18 e 19 settembre 2018 presso la società Verducci Distribuzione S.r.l. (di seguito: Verducci Distribuzione o società) e della comunicazione inviata dalla società all’Autorità in data 3 aprile 2018 relativa ai dati di sicurezza e continuità del servizio di distribuzione gas per l’anno 2017, è emerso, con riferimento al servizio di pronto intervento relativo all’impianto di distribuzione di gas naturale, denominato “Acciano”, gestito dalla stessa, che:
 - i. in violazione dell’articolo 14, comma 1, lettera a), della RQDG 14/19, nonché del punto 7 delle Linee guida CIG 10, la società non ha ottemperato all’obbligo di utilizzare il modulo di “rapporto di pronto intervento” recante tutti i contenuti minimi richiesti dalla regolazione. Nello specifico, la società ha prodotto, in sede di verifica ispettiva, copia del modulo di “rapporto di pronto intervento” attualmente in uso (doc. 11b allegato alla *check list*), nel quale non è riportato il campo dedicato al codice univoco di identificazione della segnalazione di pronto intervento; inoltre, dall’analisi della documentazione prodotta in sede di verifica ispettiva, è emerso che la società non ha compilato correttamente i moduli di rapporto di pronto intervento del 19 giugno, 26 luglio e 8 novembre 2017 in relazione all’ora e minuto di inizio della conversazione con l’operatore (doc. 7a e 12a allegati alla *check list*);
 - ii. in violazione dell’articolo 14, comma 1, lettera b), della RQDG 14/19, il centralino di pronto intervento della società, come dalla stessa dichiarato in sede di verifica ispettiva, non consente al chiamante di comunicare con l’operatore del centralino o altro operatore in caso di mancata digitazione sulla tastiera del telefono del numero relativo al Comune presso cui l’emergenza è in atto (punto 2 della *check list*);
 - iii. in violazione dell’articolo 14, comma 1, lettera d), della RQDG 14/19, la società non ha effettuato correttamente la registrazione garantita di tutte le chiamate telefoniche pervenute al centralino di pronto intervento; in particolare, come risulta dalle dichiarazioni rese in sede di verifica ispettiva nonché dall’elenco delle chiamate telefoniche pervenute al centralino di pronto intervento dal 1 gennaio 2017 al 17 settembre 2018 prodotto nella medesima sede, è emerso che la società non ha registrato correttamente per 231 chiamate pervenute nel periodo da ottobre 2017 a maggio 2018 la data di ricevimento della chiamata e l’ora e minuto di inizio della conversazione con l’operatore (punto 7 e doc. 7a allegato alla *check list*);

- iv. in violazione dell'articolo 14, comma 1, lettera g), della RQDG 14/19, la società non ha ottemperato all'obbligo di comunicare in forma scritta i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento al venditore al momento della sua richiesta di accesso alla rete di distribuzione; in particolare, come risulta dalle dichiarazioni rese in sede di verifica ispettiva nonché dalla documentazione prodotta nella medesima sede, la società non ha comunicato in forma scritta a 9 venditori su 26 il recapito telefonico di pronto intervento (punto 5 e doc. 5a e 5b allegati alla *check list*);
- v. in violazione dell'articolo 28, comma 9, della RQDG 14/19, la società ha violato l'obbligo di comunicare il numero totale delle chiamate telefoniche per pronto intervento per le quali l'impresa distributrice non è giunta sul luogo di chiamata entro il tempo massimo di 60 minuti; in particolare, dalla documentazione prodotta dalla società nel corso della verifica ispettiva, è emerso che nel caso di due richieste di pronto intervento pervenute per l'impianto di Acciano nell'anno 2017 (progressivi 1 e 3 della Tabella M) il tempo di arrivo del personale sul luogo d'intervento ha superato la soglia massima di 60 minuti, nonostante, in occasione della comunicazione annuale all'Autorità dei dati di sicurezza e continuità del servizio di distribuzione gas per l'anno 2017, avvenuta in data 3 aprile 2018, la società avesse comunicato che per l'impianto e l'anno indicati non vi fossero state chiamate di pronto intervento con tempo di arrivo del personale sul luogo dell'intervento superiore ai 60 minuti (doc. 7a e 8a allegati alla *check list* nonché comunicazione della società del 3 aprile 2018);
- ad oggi non risulta che la società abbia provveduto a cessare le condotte contestate relative alla corretta predisposizione del modulo di "rapporto di pronto intervento", alla predisposizione di un recapito telefonico dedicato esclusivamente al servizio di pronto intervento con passaggio diretto a un operatore senza necessità di comporre altri numeri telefonici e alla comunicazione in forma scritta ai venditori del recapito telefonico per il servizio di pronto intervento, con conseguente possibile pregiudizio della sicurezza, affidabilità e qualità del servizio di pronto intervento e, quindi, della sicurezza degli utenti serviti dall'impianto gestito dalla società.

CONSIDERATO, ALTRESÌ, 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 nei casi in cui gli elementi raccolti dagli Uffici sorreggano sufficientemente la

fondatezza delle contestazioni, il Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni, fatti salvi i diritti di contraddittorio e difesa, può individuare, nella determinazione di avvio del procedimento sanzionatorio e sulla base delle evidenze acquisite, l'importo della sanzione che potrebbe essere irrogata all'esito del procedimento; alla determinazione di avvio sono allegati i documenti presenti nel fascicolo su cui si basa la contestazione;

- nei casi di cui al citato articolo 5, comma 1, entro trenta giorni dalla comunicazione della determinazione di avvio, il destinatario della stessa può:
 - i. effettuare il pagamento della sanzione nella misura di un terzo di quella quantificata nella determinazione di avvio, rinunciando alle ulteriori formalità del procedimento, il che, unitamente alla cessazione delle condotte contestate, produce l'estinzione del procedimento sanzionatorio (articolo 5, commi 2 e 3, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com);
 - ii. in alternativa al punto precedente, proseguire con il procedimento nelle forme ordinarie con i connessi diritti di contraddittorio e difesa, ma con facoltà del Collegio dell'Autorità di irrogare, nel provvedimento finale, una sanzione di ammontare anche più elevato di quella quantificata nella presente determinazione (articolo 5, comma 5, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com).

RITENUTO CHE:

- gli elementi acquisiti costituiscono presupposto per l'avvio di un procedimento per l'adozione di provvedimenti sanzionatori e prescrittivi, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettere c) e d), della legge 481/95, nei confronti di Verducci Distribuzione;
- gli elementi acquisiti, essendo altresì sufficienti a sorreggere la fondatezza della contestazione, consentono, ai sensi dell'articolo 5 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, di quantificare, nella presente determinazione 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 risultano circostanze rilevanti;
 - in merito alle *condizioni economiche dell'agente*, dall'ultimo bilancio disponibile risulta che il fatturato conseguito dalla società nell'esercizio 2017 sia pari a euro 1.492.010;

- gli elementi sopra esposti consentono, allo stato delle attuali evidenze istruttorie, di determinare la sanzione nella misura di euro 27.000 (ventisettemila).

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- ai sensi dell'articolo 5 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, la cessazione delle condotte contestate ancora in essere, mediante l'adempimento dei citati obblighi, costituisce presupposto per accedere al pagamento in misura ridotta della sanzione sopra indicata.

DETERMINA

1. di avviare un procedimento nei confronti di Verducci Distribuzione S.r.l. per l'accertamento, nei termini di cui in motivazione, di violazioni in materia di pronto intervento gas e per l'adozione di provvedimenti sanzionatori e prescrittivi, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettere c) e d), della legge 481/95;
2. di quantificare, 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 27.000 (ventisettemila);
3. di allegare, ai fini della comunicazione di cui al punto 11, ai sensi dell'articolo 5, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, i documenti presenti nel fascicolo su cui si basa la contestazione di cui al precedente punto 1;
4. di avvisare che il destinatario della presente determinazione, entro 30 (trenta) giorni dalla comunicazione della stessa, può:
 - i. ai sensi dell'articolo 5 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, previa cessazione delle condotte contestate ai punti i., ii. e iv. del secondo "considerato" del presente provvedimento, rinunciando alle ulteriori formalità del procedimento, effettuare il pagamento della sanzione amministrativa pecuniaria nella misura pari ad un terzo del valore di quella quantificata al precedente punto 2, utilizzando il modello "F23" (recante codice ente "QAE" e codice tributo "787T"), mediante delega ad una banca o alle Poste Italiane S.p.a., oppure direttamente al concessionario del servizio di riscossione, ai sensi del decreto legislativo 237/97;
 - ii. in alternativa al punto precedente, proseguire con l'ordinario procedimento sanzionatorio avviato con il presente provvedimento, con facoltà del Collegio di irrogare, nel provvedimento finale, una sanzione di ammontare anche più elevato di quella quantificata al punto 2 della presente determinazione;
5. di prevedere che il pagamento della sanzione amministrativa ridotta di cui al punto 4 i., previa cessazione delle condotte contestate ancora in essere – che dovranno essere comunicate all'Autorità mediante l'invio di prova documentale – determinino, ai sensi dell'articolo 5 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, l'estinzione del presente procedimento sanzionatorio;

6. di comunicare che, ai sensi dell'articolo 13, comma 1, lettera k) e dell'articolo 14, comma 3, dell'Allegato A e del punto 1.7 dell'Allegato B alla deliberazione 57/2018/A nonché del punto 4 della deliberazione 658/2016/A e del punto 2 della deliberazione 58/2018/A, il responsabile del procedimento è il Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni;
7. di comunicare che, ai sensi dell'articolo 4bis, comma 2, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, il termine di durata dell'istruttoria è di 120 (centoventi) giorni, decorrenti dalla comunicazione del presente provvedimento;
8. di comunicare che, ai sensi dell'articolo 4bis, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, il termine per l'adozione del provvedimento finale è di 100 (cento) giorni, decorrenti dal termine dell'istruttoria di cui al precedente punto 7;
9. di avvisare che le comunicazioni, di cui all'articolo 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 PEC o altro indirizzo (nel solo caso di assenza di indirizzo PEC) presso cui ricevere le comunicazioni relative al procedimento sanzionatorio avviato col presente provvedimento;
10. di avvisare che i soggetti che hanno titolo per partecipare al procedimento, ai sensi dell'articolo 8 dell'Allegato A della deliberazione 243/2012/E/com, possono presentare alla Direzione Sanzioni e Impegni richiesta di accesso agli atti del procedimento, secondo le modalità di cui al precedente punto 9;
11. di comunicare il presente provvedimento a Verducci Distribuzione S.r.l. (P. Iva 01501970675) mediante PEC all'indirizzo verduccigas@pec.verduccidistribuzione.it e di pubblicarlo sul sito *internet* dell'Autorità www.arera.it.

22 febbraio 2019

Il Direttore
avv. Michele Passaro