

DELIBERAZIONE 5 APRILE 2018
194/2018/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 1013^a riunione del 5 aprile 2018

- Premesso che l'Autorità, ai sensi della deliberazione 64/2018/A, opera, a far data dal 12 febbraio 2018, in regime di specifica *prorogatio*;
- ritenuto il presente provvedimento atto di ordinaria amministrazione.

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;
- le linee guida del Comitato italiano gas 23 aprile 2012, 10 (di seguito: Linee guida CIG 10);
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: 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);
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 12 dicembre 2013, 574/2013/R/gas, recante "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" (di seguito: RQDG);
- la deliberazione dell'Autorità 10 marzo 2016, 95/2016/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, per l'anno 2016" (di seguito: deliberazione 95/2016/E/gas);

- la deliberazione dell’Autorità 6 dicembre 2016, 730/2016/S/gas, recante “Avvio di un procedimento per l’adozione di provvedimenti sanzionatori e prescrittivi per violazioni in materia di pronto intervento gas” (di seguito: deliberazione 730/2016/S/gas).

FATTO:

1. Con deliberazione 95/2016/E/gas, l’Autorità ha approvato un programma di cinquanta controlli, nei confronti di imprese distributrici di gas – tra le quali Briongas S.r.l. (di seguito: Briongas 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 per l’energia e il sistema idrico della Guardia di Finanza hanno effettuato, nel periodo dal 21 aprile al 23 maggio 2016, 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 imprese distributrici che, all’esito delle chiamate telefoniche, hanno evidenziato anomalie nel servizio di pronto intervento.
4. Dall’analisi delle evidenze emerse in sede di verifica ispettiva, effettuata il 13 luglio 2016, presso Briongas, è emerso, con riferimento al servizio di pronto intervento relativo ai due impianti di distribuzione gpl dalla stessa gestiti, denominati “Amatrice” e “Cittareale” che:
 - a) in violazione dell’articolo 14, comma 1, lettera a), della RQDG, nonché dell’articolo 7 delle Linee guida CIG 10, la società non dispone di adeguate risorse umane, materiali e tecnologiche per fronteggiare le richieste di pronto intervento; in particolare, in sede di verifica ispettiva, la società ha ammesso di non disporre del “modulo di rapporto del pronto intervento” e di registrare, relativamente agli interventi per chiamate di pronto intervento, esclusivamente la data dell’intervento ed eventuali annotazioni relative ai lavori effettuati (punti 2 e 7 della *check list* e allegato 6a); inoltre, Briongas, relativamente alle modalità procedurali scritte di rintracciabilità del personale addetto al servizio di pronto intervento, ha dichiarato di “non gestire calendari riportanti i turni di reperibilità” (punto 7 della *check list*);
 - b) in violazione dell’articolo 14, comma 1, lettera b), della RQDG, la società non dispone di uno o più recapiti telefonici con linea fissa, dedicati esclusivamente al servizio di pronto intervento, poiché, come dalla stessa ammesso, la linea è “anche recapito telefonico delle sedi legale e operativa della Società nonché del legale rappresentante” (punto 2 della *check list*); inoltre, la società ha dichiarato che, fuori dagli orari d’ufficio, in caso di chiamata al numero di pronto intervento non vi è un passaggio

- diretto all'operatore in quanto al chiamante viene indicato, da un messaggio preregistrato, un altro numero telefonico da comporre per contattare il reperibile di turno (punto 2 della *check list*);
- c) in violazione dell'articolo 14, comma 1, lettera d) della RQDG, la società non effettua la registrazione garantita di tutte le chiamate telefoniche di pronto intervento in quanto dispone unicamente di un registro cartaceo sul quale annota manualmente i dati delle chiamate di pronto intervento non garantendo né la sequenzialità né la inalterabilità; inoltre, in violazione dell'articolo 1, comma 1 e 14, comma 1, lettera d), della RQDG, dall'elenco delle chiamate telefoniche pervenute al centralino di pronto intervento non risultano annotazioni relative all' "ora e minuti di inizio conversazione", all' "indirizzo al quale si richiede l'intervento" e alla "situazione segnalata tra quelle indicate all'articolo 10.3 della RQDG" (punti 5 e 2 della *check list* e allegato 6a); infine, in violazione dell'articolo 14, comma 1, lettera d), della RQDG, la società non è stata in grado di fornire le registrazioni delle chiamate telefoniche effettuate dai militari della Guardia di Finanza durante i controlli telefonici nei giorni 9 maggio 2016, 10 maggio 2016 e 15 maggio 2016 (punto 5 della *check list*);
 - d) in violazione dell'articolo 14, comma 1, lettera g), della RQDG, la società, per stessa sua ammissione, non ha pubblicato sul proprio sito internet i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento (punto 3 della *check list*).
5. Pertanto, con deliberazione 730/2016/S/gas, l'Autorità, sulla base delle risultanze acquisite nel corso della predetta verifica ispettiva, ha avviato, nei confronti di Briongas, un procedimento per l'accertamento della violazione delle citate disposizioni in materia di pronto intervento gas 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. In data 11 dicembre 2017, Briongas ha inviato una nota, acquisita con prot. Autorità 39940, con allegata documentazione.
7. Con nota 2 febbraio 2018 (prot. Autorità 3209), il responsabile del procedimento ha comunicato le risultanze istruttorie a Briongas.

VALUTAZIONE GIURIDICA:

Contesto normativo

- 8. Ai sensi dell'articolo 14, della RQDG, le imprese di distribuzione che esercitano l'attività di distribuzione del gas sono tenute a rispettare, tra gli altri:
 - i. 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: a) l'utilizzo del modulo di

- “rapporto di pronto intervento” che rechi i contenuti minimi previsti dalla regolazione; b) procedure scritte di rintracciabilità del personale interessato al servizio di pronto intervento (comma 1, lettera a) e articolo 7 delle Linee Guida CIG 10);
- ii. 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);
 - iii. l’obbligo di disporre di strumenti idonei ad assicurare la registrazione garantita, cioè sequenziale e inalterabile secondo l’articolo 1, comma 1 della RQDG, delle chiamate telefoniche pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento (articolo 14, comma 1, lettera d);
 - iv. l’obbligo di pubblicare sul proprio sito internet i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento (comma 1, lett. g).

In relazione alla violazione dell’articolo 14, comma 1, lettera a), della RQDG e dell’articolo 7 delle Linee Guida CIG 10

9. Dagli elementi acquisiti in sede di verifica ispettiva, è emerso che la società si è resa responsabile della violazione dell’articolo 14, comma 1, lettera a), della RQDG, nonché dell’articolo 7, delle Linee Guida CIG 10, in quanto non si era dotata del modulo di rapporto di pronto intervento recante i contenuti minimi previsti dalla regolazione; in particolare, in sede di verifica ispettiva, Briongas ha ammesso di non disporre del rapporto di pronto intervento e, relativamente agli interventi per chiamate di pronto intervento, di registrare soltanto alcune delle informazioni prescritte dalla regolazione (data dell’intervento ed eventuali annotazioni relative ai lavori effettuati) (punti 2 e 7 della *check list* e allegato 6a); inoltre, in violazione dell’articolo 14, comma 1, lettera a), della RQDG, la società non si era dotata di procedure scritte di rintracciabilità del personale di pronto intervento in quanto, per stessa sua ammissione, non gestiva calendari riportanti i turni di reperibilità del personale addetto al servizio (punto 7 della *check list*).
10. Con riferimento alla succitata contestazione, occorre considerare che la società, con la nota dell’11 dicembre 2017, ha documentato, allegando l’apposito “rapporto di pronto intervento”, di essersi dotata del modulo di pronto intervento completo di tutte le informazioni prescritte dalla regolazione e, allegando il prospetto “Turni di reperibilità pronto intervento”, di essersi dotata di procedure scritte di rintracciabilità del personale di pronto intervento sia nei giorni feriali che festivi; pertanto non permangono presupposti per l’adozione di provvedimenti prescrittivi.

In relazione alla violazione dell'articolo 14, comma 1, lettera b), della RQDG

11. Briongas si è resa responsabile della violazione dell'articolo 14, comma 1, lettera b), della RQDG, per non essersi dotata di un recapito telefonico con linea fissa dedicato esclusivamente al servizio di pronto intervento, con passaggio diretto ad un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici; in particolare, in sede di verifica ispettiva, la società ha ammesso di disporre per gli impianti gestiti di una linea telefonica (0736817029) che, oltre ad essere deputata al servizio di pronto intervento, era anche recapito telefonico delle sedi legale ed operativa nonché del legale rappresentante e che, fuori dagli orari d'ufficio, non vi era un passaggio diretto all'operatore di pronto intervento essendo richiesto al chiamante di comporre un altro numero telefonico per contattare il reperibile di turno (punto 2 della *check list*), con ciò ponendosi in contrasto con quanto richiesto dalla regolazione.
12. La condotta contestata risulta cessata, in quanto, come dichiarato da Briongas con la citata nota dell'11 dicembre 2017 e verificato dagli Uffici (schermate dell'Anagrafica territoriale gas del 4 e 5 settembre 2016), a far data dal 5 settembre 2016 la società si è dotata di un recapito telefonico dedicato esclusivamente al servizio di pronto intervento, con passaggio diretto all'operatore di pronto intervento (0736096117); pertanto, non permangono i presupposti per l'adozione di un provvedimento prescrittivo.

In relazione alla violazione degli articoli 1, comma 1, e 14, comma 1, lett. d) della RQDG

13. La società si è resa responsabile della violazione degli articoli 1, comma 1 e 14, comma 1, lettera d), della RQDG, in quanto non ha ottemperato all'obbligo di effettuare la registrazione garantita di tutte le chiamate telefoniche di pronto intervento; in particolare, in sede di verifica ispettiva, la società ha ammesso di disporre unicamente di un registro cartaceo sul quale annotare manualmente i dati delle chiamate di pronto intervento, non garantendo né la sequenzialità né l'inalterabilità della registrazione delle chiamate pervenute; inoltre, l'elenco delle chiamate telefoniche pervenute al centralino di pronto intervento, prodotto dalla società in sede di verifica ispettiva, è risultato incompleto delle annotazioni relative all' "ora e minuti di inizio conversazione", all' "indirizzo al quale si richiede l'intervento" e alla "situazione segnalata tra quelle indicate all'articolo 10.3 della RQDG" (punti 5 e 2 della *check list* e allegato 6a), con ciò evidenziando l'inosservanza del rispetto dei contenuti prescritti dalla regolazione per la registrazione garantita; infine la società non è stata in grado di fornire la registrazione delle chiamate telefoniche effettuate dai militari della Guardia di Finanza durante i controlli telefonici nei giorni 9 maggio 2016, 10 maggio 2016 e 15 maggio 2016, con ciò mostrando di non effettuare la registrazione di tutte le

chiamate telefoniche pervenute al centralino di pronto intervento (punto 5 della *check list*).

14. Con la citata nota dell'11 dicembre 2017, la società ha provato di aver attivato la registrazione garantita delle chiamate telefoniche di pronto intervento; in particolare, la società ha documentato di utilizzare un file immutabile per registrare i dati delle chiamate di pronto intervento, in modo pertanto da garantirne la sequenzialità e l'inalterabilità, nonché di annotare, per ogni chiamata, tutti i dati richiesti dalla regolazione. Per tali motivi non permangono i presupposti per l'adozione di un provvedimento prescrittivo.

In relazione alla violazione dell'articolo 14, comma 1, lett. g) della RQDG

15. Briongas si è resa responsabile dell'articolo 14, comma 1, lettera g), della RQDG. La società ha, infatti, ammesso di non aver ottemperato all'obbligo di pubblicare sul proprio sito internet i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento (punto 3 della *check list*).
16. La condotta contestata risulta cessata, in quanto, come dichiarato dalla società con la citata nota dell'11 dicembre 2017 e verificato dagli Uffici, il recapito telefonico di pronto intervento 0736096117 risulta ad oggi pubblicato sul sito aziendale (www.briongas.it), per cui non permangono i presupposti per l'adozione di un provvedimento prescrittivo.

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.
18. Sotto il profilo della *gravità della violazione*, la condotta della società contrasta con disposizioni volte a garantire la sicurezza del servizio di distribuzione attraverso l'imposizione agli esercenti di obblighi relativi al servizio di pronto intervento. Sotto questo profilo, dunque, la gravità delle violazioni deriva direttamente dal bene giuridico tutelato dalla deliberazione violata, costituito dall'incolumità delle persone e delle cose.
19. Più specificamente, occorre rilevare che la violazione dell'articolo 14, comma 1, lettera b), della RQDG, risulta essere cessata in data 5 settembre 2016 (schermate dell'Anagrafica territoriale gas del 4 e 5 settembre 2016), mentre la cessazione delle altre violazioni contestate risulta documentata a far data dall'invio della nota dell'11 dicembre 2017.

20. Si dà atto che gli impianti gpl gestiti dalla Briongas, denominati “Amatrice” e “Cittareale” servono rispettivamente i Comuni di Amatrice e Cittareale, i quali rientrano tra quelli coinvolti dagli eventi sismici del 24 agosto 2016 e ricompresi nell’elenco di cui all’Allegato 1 del decreto legge 17 ottobre 2016, n. 189, convertito in legge, con modificazioni, dall’articolo 1, comma 1, della legge 15 dicembre 2016, n. 229 (recante “Interventi urgenti in favore delle popolazioni colpite dal sisma del 24 agosto 2016”) e che, come dichiarato dalla società, a seguito del citato sisma ci sarebbe stata una diminuzione superiore al 60% degli utenti del Comune di Amatrice fomitati dalla stessa.
21. Con riferimento al criterio dell’*opera svolta dall’agente* per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione non risultano circostanze rilevanti.
22. Quanto al criterio della *personalità dell’agente*, occorre considerare che Briongas non si è resa responsabile di altre violazioni di competenza dell’Autorità.
23. Per quanto attiene alle *condizioni economiche dell’agente*, si rileva nell’anno 2015 la società ha realizzato un fatturato pari a euro 315.812.
24. Gli elementi di cui sopra consentono, pertanto, di determinare la sanzione nella misura di euro 6.500 (seimilacinquecento/00)

DELIBERA

1. di accertare la violazione, da parte di Briongas S.r.l., nei termini di cui in motivazione, dell’articolo 14, comma 1, lettere a), b), d) e g), della RQDG e dell’articolo 7 delle Linee Guida CIG 10;
2. di irrogare, a Briongas S.r.l., ai sensi dell’articolo 2, comma 20, lett. c), della legge 481/95, una sanzione amministrativa pecuniaria, pari a euro 6.500 (seimilacinquecento/00);
3. di ordinare, a Briongas 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 Briongas 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@arera.it;

6. di notificare il presente provvedimento all'indirizzo pec info@pec.briongas.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.

5 aprile 2018

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni