

DETERMINAZIONE DSAI/19/2018/GAS

AVVIO DI PROCEDIMENTO PER L'ADOZIONE DI PROVVEDIMENTI SANZIONATORI E PRESCRITTIVI 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 7 marzo 2018

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 16 marzo 2017, 138/2017/E/gas (di seguito: deliberazione 138/2017/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);
 - la deliberazione dell’Autorità 8 febbraio 2018, 60/2018/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 obblighi tra i quali:
 - 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: nomina del responsabile del pronto intervento; utilizzo del modulo di “rapporto di pronto intervento” che rechi i contenuti minimi previsti dalla regolazione (tra i quali ora e minuto di inizio della conversazione con l’operatore di centralino di pronto intervento o con l’operatore di pronto intervento e classificazione di eventuali dispersioni); modalità di rintracciabilità del personale interessato al servizio di pronto intervento (comma 1, lettera a) e punti 5.1 e 7 delle Linee guida CIG 10);
 - l’obbligo di disporre, per ogni impianto di distribuzione gestito, di uno o più centralini di pronto intervento in grado di assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute (comma 1, lettera c), punto (i);
 - 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 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 68 della RQDG 14/19, in sede di controllo dei dati di qualità da parte dell’Autorità, le imprese distributrici forniscono su supporto elettronico, relativamente agli eventi di sicurezza oggetto del controllo:
 - per le richieste di pronto intervento mediante chiamata telefonica di cui all’articolo 10 della RQDG 14/19, un elenco contenente per ogni intervento i campi indicati in tabella M della RQDG 14/19 (comma 6, lettera a), punto (i);

- per le dispersioni localizzate, un elenco contenente per ogni dispersione localizzata i campi indicati in tabella N della RQDG 14/19 (comma 6, lettera a), punto (ii).

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- con deliberazione 138/2017/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 alcune 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 verifiche ispettive presso le imprese distributrici che, all’esito delle chiamate telefoniche, hanno evidenziato anomalie nel servizio di pronto intervento;
- dall’esame delle risultanze della verifica ispettiva effettuata il giorno 13 settembre 2017 presso la società Angizia Multiservices S.r.l. (di seguito: Angizia o società) e della nota del 13 ottobre 2017 (acquisita con prot. Autorità n. 33457), è emerso, con riferimento al servizio di pronto intervento relativo all’unico impianto di distribuzione di gas naturale, denominato “Luco Dei Marsi”, gestito dalla stessa, che:
 - i. in violazione dell’articolo 14, comma 1, lettera a), della RQDG 14/19, la società non dispone di adeguate risorse umane, materiali e tecnologiche per fronteggiare con tempestività le richieste di pronto intervento; in particolare, in occasione dei controlli telefonici effettuati dalla Guardia di Finanza al numero di pronto intervento 800.132.611 nelle date del 7 maggio 2017 (controllo festivo), 8 maggio 2017 (controllo diurno) e 9 maggio 2017 (controllo notturno), non è stato possibile comunicare con il servizio di pronto intervento della società (punto 3 della *check list*);
 - ii. in violazione dell’articolo 14, comma 1, lettera a), della RQDG 14/19, nonché del punto 5.1 delle Linee guida CIG 10, la società, come dalla stessa dichiarato, non ha formalizzato per iscritto la nomina del responsabile del pronto intervento (punto 11 della *check list*); inoltre, in violazione del medesimo articolo 14, comma 1, lettera a), della RQDG 14/19, la società non dispone di una procedura scritta di rintracciabilità del personale interessato al servizio di pronto intervento, poiché le modalità di rintracciabilità non sono calendarizzate, ma limitate alla previsione di un elenco contenente i nominativi del personale reperibile con i relativi recapiti telefonici fissi e mobili (punto 11 e doc. 11b allegato alla *check list*);

- iii. 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 un modulo di "rapporto di pronto intervento" che rechi i contenuti minimi previsti dalla regolazione in quanto ha prodotto un modulo denominato "Manutenzione impianto gas metano – Comune di Luco dei Marsi (AQ)" nel quale non sono riportati i campi dedicati all'ora e minuto di inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento e la classificazione di eventuali dispersioni. A tal riguardo, si rileva che la società, con la nota del 13 ottobre 2017, ha prodotto copia del nuovo "rapporto di pronto intervento" contenente tutti i campi richiesti dal punto 7 delle Linee guida CIG 10 (punto 11 e doc. 11a allegato alla *check list* nonché nota del 13 ottobre 2017 e doc. denominato "nuovo modulo di rapporto di pronto intervento" allegato alla nota);
- iv. in violazione dell'articolo 14, comma 1, lettera c), punto (i), della RQDG 14/19, la società non ha ottemperato all'obbligo di dover disporre di un centralino di pronto intervento in grado di assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute, poiché, come dalla stessa ammesso, non è stata in grado di fornire la registrazione vocale delle chiamate telefoniche pervenute al centralino di pronto intervento nel periodo dall'1 gennaio al 3 settembre 2017 (punto 12 della *check list*);
- v. in violazione dell'articolo 14, comma 1, lettera d), della RQDG 14/19, la società non dispone di strumenti tali da assicurare la registrazione garantita di tutte le chiamate pervenute al recapito telefonico di pronto intervento; nello specifico, in sede di verifica ispettiva, la società ha prodotto una copia dell'elenco delle chiamate pervenute al centralino di pronto intervento dal 2 gennaio 2016 all'11 settembre 2017 nel quale sono presenti molti periodi senza registrazioni, tra i quali quello che va dal 2 al 10 maggio 2017 che avrebbe dovuto contenere almeno i tentativi di chiamata effettuati dalla Guardia di Finanza durante i controlli telefonici nei giorni 7, 8 e 9 maggio 2017 (punto 12 e doc. 7a e 12d allegati alla *check list*);
- vi. in violazione dell'articolo 14, comma 1, lettera g), della RQDG, la società non ha comunicato in forma scritta ai venditori, al momento della richiesta di accesso alla rete di distribuzione, il recapito telefonico per il servizio di pronto intervento; in particolare, dalle dichiarazioni rese in sede di verifica ispettiva e dalla nota del 13 ottobre 2017, è emerso che Angizia ha comunicato il recapito telefonico per il servizio di pronto intervento a tutti i venditori operanti sulla sua rete di distribuzione solo in data 5 ottobre 2017 in occasione della variazione dello stesso recapito (da 800.132.611 a 800.683.520) attivato il 16 ottobre 2017 (punto 5 e doc. 5a allegato alla *check list*, nonché nota del

- 13 ottobre 2017 e doc. denominati “comunicazioni attuale numero verde” e “comunicazioni nuovo numero verde” allegati alla nota);
- vii. in violazione dell’articolo 68, comma 6, lettera a, punti (i) e (ii), della RQDG, la società non ha ottemperato all’obbligo di fornire in sede di controllo, per l’impianto di distribuzione denominato “Luco Dei Marsi”, per l’anno 2016, l’elenco delle richieste di pronto intervento mediante chiamata telefonica contenente per ogni intervento i campi indicati nella tabella M della RQDG 14/19, nonché l’elenco delle dispersioni localizzate contenente per ogni dispersione i campi indicati nella tabella N della RQDG 14/19, in quanto ha dichiarato, in sede di verifica ispettiva, di non essere in possesso delle tabelle M e N (punti 8 e 9 della *check list*);
- ad oggi non risulta che la società abbia provveduto a cessare le condotte contestate, con riferimento alla nomina del responsabile di pronto intervento, alla documentazione attestante la calendarizzazione dei turni di reperibilità, alla registrazione vocale e a quella garantita di tutte le chiamate pervenute al centralino di pronto intervento, alla comunicazione, per le richieste di pronto intervento mediante chiamata telefonica, dell’elenco contenente, per ogni intervento, i campi indicati nella tabella M, nonché, per le dispersioni localizzate, dell’elenco contenente i campi indicati nella tabella N, 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:

1. 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);
2. 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 nei confronti di Angizia;
- 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 si riscontrano circostanze rilevanti;
 - in merito alle *condizioni economiche dell'agente*, dall'ultimo bilancio disponibile risulta che il fatturato conseguito dalla società nell'esercizio 2016 sia pari a euro 405.309;
- gli elementi sopra esposti consentono, allo stato delle attuali evidenze istruttorie, di determinare la sanzione nella misura di euro 15.600 (quindicimilaseicento).

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 Angizia Multiservices S.r.l. per l'accertamento, nei termini di cui in motivazione, di violazioni in materia di servizio 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 15.600 (quindicimilaseicento);
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 ii), iv), v) e vii) del quinto "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 nonchè 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 Angizia Multiservices S.r.l. (P. Iva 01605360666) mediante PEC all'indirizzo angiziamultiservices@pec.it e di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

7 marzo 2018

Il Direttore
avv. Michele Passaro