

DELIBERAZIONE 6 APRILE 2017
215/2017/S/GAS

IRROGAZIONE DI UNA SANZIONE AMMINISTRATIVA PECUNIARIA PER VIOLAZIONI IN
MATERIA DI PRONTO INTERVENTO GAS

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

Nella riunione del 6 aprile 2017

VISTI:

- la legge 24 novembre 1981, n. 689 (di seguito: legge 689/81);
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge 481/95) e, in particolare, l'articolo 2, comma 20, lett. c);
- 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;
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) 7 agosto 2008, ARG/gas 120/08, recante "Testo Unico della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012" (di seguito: RQDG);
- la deliberazione dell'Autorità 7 febbraio 2011, VIS 22/11 (di seguito: deliberazione VIS 22/11);
- la deliberazione dell'Autorità 16 febbraio 2012, 42/2012/S/gas (di seguito: deliberazione 42/2012/S/gas).

FATTO:

1. Con deliberazione VIS 22/11, l'Autorità ha approvato un programma di cinquanta controlli nei confronti di imprese distributrici di gas – tra le quali Bitrigas S.r.l. (di seguito anche: 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 Tutela Mercati della Guardia di Finanza (ora Nucleo Speciale per l'energia e il sistema idrico

- della Guardia di Finanza) hanno effettuato, nel periodo dal 22 marzo all'8 maggio 2011, chiamate telefoniche alle sopra citate imprese distributrici.
3. Successivamente l'Autorità, in collaborazione con il Nucleo della Guardia di Finanza, ha effettuato alcune ispezioni presso le aziende che, all'esito delle chiamate telefoniche hanno evidenziato anomalie nel servizio di pronto intervento.
 4. Dalla verifica ispettiva, effettuata nei giorni 29 e 30 novembre 2011, presso la società è emerso, con riferimento al centralino di pronto intervento relativo ad uno dei due impianti di distribuzione di gas naturale gestiti dalla stessa, denominato "Comune di Trinitapoli", che:
 - a) in violazione dell'articolo 25, comma 1, lettera b), della RQDG, la società non avrebbe ottemperato all'obbligo di disporre di recapiti telefonici con linea fissa 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; in particolare, nell'ambito dei controlli effettuati dai militari della Guardia di Finanza, è stata riscontrata la presenza, sul sito internet della società, alla data del 16 febbraio 2011, sotto la dicitura "Pronto intervento" per l'impianto di distribuzione denominato "Comune di Trinitapoli", oltre che del numero fisso 0883.631146, anche di ulteriori due numeri telefonici di linea mobile: 333.2338823 e 339.4382216;
 - b) in violazione dell'articolo 25, comma 1, lettere c) e d), della RQDG, la società non avrebbe ottemperato all'obbligo di pubblicare ed aggiornare, sul proprio sito internet, i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento; in particolare, alla data del 16 febbraio 2011, era presente sul sito internet della società, sotto la dicitura "Pronto intervento", per l'impianto di distribuzione denominato "Comune di Trinitapoli", il numero 339.4382216, nonostante dai controlli telefonici effettuati dai militari della Guardia di Finanza in data 3 aprile 2011 e dalle dichiarazioni rese dalla società, tale numero non corrispondesse al centralino di pronto intervento;
 - c) in violazione dell'articolo 25, comma 1, lettera g) e dell'articolo 1, comma 1, della RQDG, la società ha dichiarato di aver attivato la registrazione garantita delle chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento, per l'impianto di distribuzione denominato "Comune di Trinitapoli", solo a partire dal 28 maggio 2011 e non dal 1 gennaio 2009, come previsto dalla RQDG (punto 6 della *check list*);
 - d) in violazione dell'articolo 25, comma 2, lettera a), della RQDG, la società ha dichiarato di essersi dotata di un sistema di registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento, per gli impianti di distribuzione denominati "Comune di Trinitapoli" e "Comune di Biccari", solo a partire dal 28 maggio 2011 e non dall'1 luglio 2009 come previsto dalla RQDG (punto 8 della *check list*).
 5. Pertanto, con deliberazione 42/2012/S/gas, l'Autorità ha avviato, nei confronti di Bitrigas, un procedimento per l'accertamento della violazione delle

- richiamate disposizioni in materia di pronto intervento gas e per l'adozione del relativo provvedimento sanzionatorio, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95.
6. Nel corso dell'istruttoria la società ha depositato una memoria difensiva (acquisita con prot. Autorità 8822, del 22 marzo 2012) ed ha chiesto di essere sentita in audizione finale innanzi al Collegio.
 7. Con nota 13 febbraio 2017 (prot. Autorità 5214), il responsabile del procedimento ha comunicato le risultanze istruttorie.
 8. In data 7 marzo 2017 si è svolta l'audizione finale innanzi al Collegio.

VALUTAZIONE GIURIDICA

In relazione alla contestata violazione dell'articolo 25, comma 1, lettera b) della RQDG

9. L'articolo 25, comma 1, lettera b), della RQDG, stabilisce che le imprese di distribuzione hanno l'obbligo di disporre di uno o più recapiti telefonici con linea fissa, 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.
10. Risulta condivisibile l'argomentazione difensiva dedotta dalla società in merito alla contestazione di cui al richiamato articolo, secondo la quale la citata norma non risulterebbe violata, essendo stata rilevata la presenza di un recapito telefonico di linea fissa (0883.631146) dedicato esclusivamente al servizio di pronto intervento, con passaggio diretto ad un operatore di centralino di pronto intervento, senza necessità di comporre altri numeri.

In relazione alla contestata violazione dell'articolo 25, comma 1, lettere c) e d) della RQDG

11. L'articolo 25, comma 1, lettere c) e d), della RQDG stabilisce che le imprese distributrici hanno l'obbligo di pubblicare ed aggiornare, in caso di variazione, sul proprio sito internet, i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento.
12. Dagli elementi acquisiti in sede ispettiva emerge che la società si è resa responsabile della violazione della disposizione di cui sopra. Alla data del 16 febbraio 2011, infatti, era presente sul sito internet della società, sotto la dicitura "Pronto intervento", per l'impianto di distribuzione denominato "Comune di Trinitapoli", il numero 339.4382216, il quale, a seguito dei successivi controlli telefonici effettuati dai militari della Guardia di Finanza in data 3 aprile 2011 e delle dichiarazioni rese dalla società (punto 3 della *check list*), è risultato non corrispondere al centralino di pronto intervento. Non è, inoltre, condivisibile l'argomentazione difensiva della società, secondo la quale non sussisterebbe la violazione della norma contestata in quanto il controllo telefonico effettuato dai

militari della Guardia di Finanza avrebbe avuto esito positivo, essendo questi comunque riusciti a parlare con un operatore di pronto intervento dopo aver composto il numero fisso. La contestazione ha, infatti, ad oggetto la pubblicazione alla data del 16 febbraio 2011 sul sito internet della società, sotto la dicitura “Pronto intervento”, tra gli altri, di un recapito telefonico che qualora utilizzato dai clienti finali li avrebbe messi in contatto (come dichiarato da Bitrigas al punto 3 della *check list*) con il “Direttore Tecnico” della società e non invece – come richiesto dall’articolo. 25, comma 1, lett. b) – “*con passaggio diretto (...) e senza necessità di comporre altri numeri telefonici*” con un operatore del centralino di pronto intervento.

In relazione alla contestata violazione dell’articolo 25, comma 1, lett. g) della RQDG

13. L’articolo 25, comma 1, lett. g), della RQDG, stabilisce che l’impresa distributrice debba disporre di strumenti tali da assicurare la registrazione garantita delle chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento.
14. Ai sensi dell’art. 1, comma 1, della RQDG, la “registrazione garantita” è “la registrazione sequenziale ed inalterabile per ogni chiamata pervenuta ai recapiti telefonici di pronto intervento almeno delle seguenti informazioni:
 - (i) la data di ricevimento della chiamata telefonica;
 - (ii) ora e minuti di inizio della conversazione con l’operatore di centralino di pronto intervento o con l’operatore di pronto intervento, con arrotondamento al minuto superiore;
 - (iii) i dati identificativi della persona che ha effettuato la chiamata telefonica;
 - (iv) il luogo dove si richiede il pronto intervento dell’impresa distributrice, con indicazione, ove possibile, del recapito completo di indirizzo e numero civico;
 - (v) la situazione segnalata tra quelle indicate dall’Articolo 10, comma 10.3;
 - (vi) nel caso in cui la chiamata non sia relativa ad una delle situazioni indicate dall’articolo 10, comma 10.3, le sole informazioni indicate ai precedenti punti (i) e (ii)” (articolo 1, comma 1, della RQDG).
15. Nel corso della visita ispettiva, la società ha dichiarato di aver attivato la “registrazione garantita” delle chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento, per l’impianto di distribuzione denominato “Comune di Trinitapoli”, solo a partire dal 28 maggio 2011 e non dall’1 gennaio 2009, come previsto dalla RQDG (punto 6 della *check list*), con ciò ammettendo la violazione del combinato disposto delle norme sopra richiamate.
16. Ad integrazione di quanto affermato in sede di verifica ispettiva, la società, con la memoria difensiva 22 marzo 2012 (prot. Autorità 8822), ha affermato, per il tramite delle dichiarazioni rilasciate dagli operatori di pronto intervento al legale di parte, che almeno dal 1 gennaio 2009, per ciascuna chiamata di pronto intervento, viene annotato su un c.d. statino, firmato dall’operatore di pronto intervento e dal cliente, l’orario di chiamata, l’orario di primo intervento,

l'orario di chiusura dell'intervento, circostanza che attesterebbe la corrispondenza degli orari annotati, la regolarità e natura dell'intervento. A sostegno della propria dichiarazione, la società ha allegato 8 statini, 4 dei quali riferibili ad interventi effettuati nel 2009.

17. Gli elementi acquisiti in sede procedimentale confermano la violazione dell'articolo 25, comma 1, lett. g), della RQDG, come già emersa in sede di verifica ispettiva. La società infatti: a) nel corso dell'ispezione ha ammesso di *"non avere a disposizione l'elenco delle telefonate pervenute al centralino di pronto intervento"* per il periodo precedente al 28 maggio 2011 (punto 6 della *check list*), circostanza dalla quale emerge inequivocabilmente la tardività dell'adempimento dell'obbligo di registrazione garantita di cui all'articolo 25, comma 1, lettera g); b) nel corso del procedimento si è limitata a produrre i c.d. statini relativi a 8 interventi, inidonei a dare conto in modo inalterabile – come richiesto dall'art. 1, comma 1, sopra richiamato – del numero complessivo di chiamate di pronto intervento ricevute in un determinato arco di tempo e della loro sequenza e quindi a consentire le operazioni di verifica della corretta gestione del servizio di pronto intervento.

In relazione alla contestata violazione dell'articolo 25, comma 2, lett. a) della RQDG

18. Ai sensi dell'articolo 25, comma 2, lett. a), della RQDG, l'impresa di distribuzione, a partire dal 1 luglio 2009, deve disporre, per tutti gli impianti di distribuzione gestiti, di uno o più centralini di pronto intervento, in grado di assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute.
19. Nel corso della verifica ispettiva la società ha dichiarato e provato con la documentazione richiamata ai punti 6 e 8 della *check list* *"di essersi dotata di un sistema di registrazione vocale delle chiamate telefoniche pervenute al centralino di pronto intervento per gli impianti di Trinitapoli e Biccari a partire dal 28 maggio 2011"*. La mera affermazione resa nel corso della verifica ispettiva *"di aver conservato su supporto magnetico (cassetta) le registrazioni relative al periodo de qua [ossia, per il periodo antecedente al 28 maggio 2011]"* (*check list*, punto 6) risulta confutata dalle evidenze acquisite al procedimento idonee, di per sé, a dimostrare l'integrazione della violazione contestata.

QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE:

20. 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 l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione;
 - c) personalità dell'agente;
 - d) condizioni economiche dell'agente.

21. Sotto il profilo della *gravità della violazione*, la società ha violato disposizioni volte ad assicurare, attraverso l'imposizione di obblighi relativi al servizio di pronto intervento, la sicurezza del servizio di distribuzione. Pertanto, la gravità della violazione deriva direttamente dal bene giuridico tutelato dalle disposizioni violate, costituito dall'incolumità delle persone e delle cose. Con riferimento alla violazione dell'articolo 25, comma 1, lettere c) e d) della RQDG si dà atto che, a seguito della notifica della deliberazione di avvio del presente procedimento, la società ha provveduto a rimuovere dal proprio sito internet il numero di telefonia mobile 339.4382216. Le violazioni dell'articolo 25, comma 1, lettera g) e dell'articolo 25, comma 2, lett. a), della RQDG, si sono protratte dal 1 gennaio 2009 al 28 maggio 2011.
22. Con riferimento all'*opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione*, non risulta alcuna circostanza rilevante.
23. Con riferimento al criterio della *personalità dell'agente*, la società non si è resa responsabile di altre violazioni di competenza dell'Autorità.
24. Per quanto attiene al criterio delle *condizioni economiche dell'agente*, risulta che la società abbia conseguito, per il 2011, un fatturato rilevante pari ad euro 760.765 euro

DELIBERA

1. di accertare la violazione, da parte di Bitrigas S.r.l., nei termini di cui in motivazione, dell'articolo 25, comma 1, lett. c) e d), dell'articolo 25, comma 1, lett. g) e dell'art 25, comma 2, lett. a), della RQDG;
2. di irrogare, a Bitrigas S.r.l., ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lett. c), della legge 481/95, una sanzione amministrativa pecuniaria, pari a euro 12.000 (dodicimila/00);
3. di ordinare, a Bitrigas 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 237/1997;
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 Bitrigas S.r.l., di comunicare all'Autorità l'avvenuto pagamento della sanzione amministrativa irrogata, mediante l'invio di copia del documento

attestante il versamento effettuato nonché, via mail, all'indirizzo riscossione@autorita.energia.it;

6. di notificare il presente provvedimento, mediante plico raccomandato con avviso di ricevimento, a Bitrigas S.r.l., Piazza Municipio 1, 71032 Biccari (FG) e all'indirizzo pec bitrigassrl@pec.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.

6 aprile 2017

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni