

DETERMINAZIONE DSAI/2/2022/GAS

AVVIO DI PROCEDIMENTO SANZIONATORIO IN MATERIA DI SICUREZZA DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DEL GAS NATURALE. EVENTUALE CHIUSURA CON PROCEDURA SEMPLIFICATA

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

Il giorno 25 gennaio 2022

VISTI:

- la legge 24 novembre 1981, n. 689 (di seguito: legge 689/81);
- l'articolo 2, comma 20, lettera c), 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);
- la deliberazione dell'Autorità 27 dicembre 2019, 569/2019/R/gas di approvazione della "Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2020-2025 – 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 2020-2025" e s.m.i. (di seguito: RQDG 20/25);
- le Linee guida del Comitato italiano gas 23 aprile 2012, n. 10 (di seguito: Linee guida CIG 10);

- la deliberazione dell’Autorità 9 marzo 2021, 90/2021/E/gas (di seguito: deliberazione 90/2021/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, comma 1, della RQDG 14/19 (sostituito per il periodo regolatorio 2020-2025 dall’articolo 15, comma 1, della RQDG 20/25), 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 del rapporto di pronto intervento con particolare attenzione al rispetto dei requisiti minimi sul contenuto dei dati (comma 1, lettera a); in particolare, il punto 5.3 delle Linee guida CIG 10 prescrive all’impresa di distribuzione di gas di assicurarsi, tra l’altro, che il personale, che fa parte o può essere chiamato a far parte, del servizio di pronto intervento sia in grado di svolgere le mansioni previste dal ruolo ad esso assegnato e che allo stesso siano rese disponibili le procedure e le istruzioni che riguardano lo svolgimento dei suoi compiti all’interno del servizio; inoltre il paragrafo 7 delle Linee guida CIG 10 prevede che il rapporto di pronto intervento indichi, tra l’altro, il codice univoco di identificazione della segnalazione di pronto intervento e il tipo di anomalia rilevata;
 - l’obbligo di disporre di strumenti tali da assicurare la registrazione garantita, cioè sequenziale e inalterabile secondo la definizione di cui all’articolo 1, comma 1, della RQDG 14/19 (ora articolo 1, comma 1, della RQDG 20/25), delle chiamate telefoniche pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento (comma 1, lettera d); in particolare, ai sensi dell’articolo 1, comma 1, della RQDG 14/19, per “registrazione garantita delle chiamate per pronto intervento” si intende la registrazione sequenziale ed inalterabile, per ogni chiamata pervenuta ai recapiti telefonici di pronto intervento, delle informazioni ivi previste, tra le quali i dati identificativi della persona che ha effettuato la chiamata telefonica;
- l’articolo 26, comma 4, della RQDG 14/19 (ora articolo 36, comma 4, della RQDG 20/25) impone alle imprese distributrici l’obbligo di registrare per ogni dispersione localizzata, comprese quelle eliminate all’atto della localizzazione,

- tra l'altro, il codice univoco di identificazione della dispersione localizzata (lettera b);
- l'articolo 26, comma 10, della RQDG 14/19 (ora articolo 36, comma 10, della RQDG 20/25) impone alle imprese distributrici l'obbligo di registrare per ogni chiamata telefonica pervenuta ai recapiti di pronto intervento, tra l'altro: l'esito della chiamata a seconda che la conversazione con un operatore sia stata effettuata o meno (lettera c); per le chiamate con conversazione avvenuta, la pertinenza o meno al servizio di pronto intervento (lettera d);
 - l'articolo 28 della RQDG 14/19 (ora articolo 38 della RQDG 20/25) impone alle imprese distributrici di comunicare all'Autorità, entro il 31 marzo di ogni anno, per ciascun impianto di distribuzione, individuato dal relativo codice, tra l'altro, i metri di rete in esercizio al 31 dicembre dell'anno di riferimento, suddivisi per rete AP/MP e BP (comma 2, lettera c) e, in relazione alle dispersioni di gas localizzate, per l'anno di riferimento, le informazioni previste dal comma 4 del medesimo articolo 28 della RQDG 14/19 (ora comma 3 dell'articolo 38 della RQDG 20/25);
 - l'articolo 28, comma 10, della RQDG 14/19 (ora articolo 38, comma 9, della RQDG 20/25) impone alle imprese distributrici l'obbligo di comunicare all'Autorità, tra l'altro: il numero totale di chiamate telefoniche di pronto intervento relative a dispersioni di gas di classe A1 o A2 localizzate su parti non interrattate di impianti di derivazione di utenza o su gruppi di misura (lettera a);
 - l'articolo 28, comma 11, della RQDG 14/19 (ora articolo 38, comma 10, della RQDG 20/25) impone alle imprese distributrici l'obbligo di comunicare all'Autorità, tra l'altro: il numero totale delle chiamate telefoniche con conversazione pertinenti il servizio di pronto intervento (lettera a); il numero totale delle chiamate senza conversazione (lettera c).
 - ai sensi dell'articolo 68, della RQDG 14/19 (ora sostituito dall'articolo 79, della RQDG 20/25), in sede di controllo da parte dell'Autorità dei dati di qualità, le imprese che esercitano l'attività di distribuzione del gas 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 (ora sostituito dall'articolo 12 della RQDG 20/25), tra l'altro, un elenco contenente per ogni intervento i campi indicati in tabella M (comma 6, lettera a), punto (i).

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- con deliberazione 90/2021/E/gas, l'Autorità ha approvato un programma di cinque verifiche ispettive nei confronti di altrettante imprese distributrici di gas naturale, tra cui Murgia Reti Gas S.r.l. (di seguito Murgia o società), individuate tra quelle che negli ultimi cinque anni non hanno subito verifiche ispettive ai fini del riconoscimento degli incentivi ed in regolazione, tenendo anche conto della loro distribuzione sul territorio nazionale;

- in attuazione di tale programma, l’Autorità, in collaborazione con il Nucleo Speciale Beni e Servizi della Guardia di Finanza, ha effettuato, nei giorni 27, 28, 29 e 30 luglio 2021, una verifica ispettiva presso la sede legale della società, avente ad oggetto, tra l’altro, i dati relativi all’impianto di distribuzione di gas naturale, denominato “SAN SEVERO”, gestito dalla stessa;
- dall’esame delle risultanze della verifica ispettiva effettuata e dalla documentazione ivi acquisita, è emerso che:
 - i. in violazione dell’articolo 14, comma 1, lettera a), della RQDG 14/19 e dei punti 5.3 e 7 delle Linee guida CIG 10, la società, come risulta dalla documentazione acquisita in sede di verifica ispettiva e dalle dichiarazioni ivi rese, non ha correttamente compilato i rapporti di pronto intervento connessi a tre (tre) delle 42 (quarantadue) chiamate telefoniche estratte a campione, pervenute al centralino di pronto intervento nel 2019 (progressivi nn. 4, 18 e 23 della Tabella verifica componente dispersioni - dettaglio 2019, documento 9a allegato alla *check list*, dichiarazioni della società allegate al verbale delle operazioni compiute della Guardia di Finanza del 30 luglio 2021 nonché note allegate a tali dichiarazioni denominate “Relazione chiamata n. 143” e “Relazione chiamata n. 696”);
 - ii. in violazione dell’articolo 1, comma 1 e 14, comma 1, lettera d), della RQDG 14/19 la società non ha effettuato correttamente la registrazione garantita della chiamata telefonica pervenuta ai recapiti telefonici di pronto intervento nel 2019; in particolare, dall’ascolto in sede di verifica ispettiva di una chiamata (progressivo n. 32 della Tabella verifica componente dispersioni – dettaglio 2019) delle 42 (quarantadue) registrazioni vocali di chiamate telefoniche, estratte a campione, pervenute al centralino di pronto intervento nel 2019, e dalla documentazione ivi acquisita, è emerso che la società, come dalla stessa dichiarato, ha registrato la predetta chiamata pertinente con il nominativo dell’intestatario dell’utenza anziché del chiamante (documento 9a allegato alla *check list*, dichiarazioni della società allegate al verbale delle operazioni compiute della Guardia di Finanza del 30 luglio 2021 nonché nota allegata a tali dichiarazioni denominata “Relazione chiamata n. 742”);
 - iii. in violazione dell’articolo 26, comma 4, lettera b) e dell’articolo 28, comma 4, della RQDG 14/19, la società non ha registrato correttamente, con riferimento a due segnalazioni di dispersioni localizzate nel 2019, il codice univoco di identificazione della dispersione localizzata e conseguentemente non ha comunicato correttamente all’Autorità le informazioni previste dal citato articolo 28, comma 4, della RQDG 14/19; in particolare, come risulta dall’ascolto delle registrazioni vocali e dalla documentazione acquisita in sede di verifica ispettiva, con riferimento alle chiamate di cui ai progressivi 24 e 25 della “Tabella verifica componente dispersioni – dettaglio 2019”, è emerso che trattasi di due chiamate correlate alla medesima segnalazione di dispersione, gestite dallo stesso operatore di pronto intervento, a cui la società ha erroneamente attribuito due diversi codici univoci (nn. 65 e 123 della tabella

- N) di identificazione della dispersione localizzata (documenti 9a e 11a allegati alla *check list*);
- iv. in violazione dell'articolo 26, comma 10, lettera c), e dell'articolo 28, comma 11, lettera c), della RQDG 14/19, la società non registra correttamente e, conseguentemente non comunica correttamente all'Autorità, le chiamate telefoniche senza conversazione pervenute ai recapiti di pronto intervento; in particolare, la società, come risulta dalle dichiarazioni rese in sede di verifica ispettiva e dalla documentazione ivi acquisita, nel registrare le chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento non distingue le chiamate non pertinenti con conversazione dalle chiamate senza conversazione (punto 6 della *check list* e documento 9a allegato nonché progressivo 32 della "Tabella verifica componente dispersioni - dettaglio 2019");
 - v. in violazione dell'articolo 28, comma 2, lettera c), della RQDG 14/19, la società, come dalla stessa ammesso, non ha comunicato correttamente all'Autorità i dati relativi ai metri in esercizio al 31 dicembre 2019 suddivisi per rete AP/MP e BP, in merito all'impianto denominato "Triggianello 2"; in particolare relativamente al citato impianto, la società ha dichiarato che *"da verifica da sistema cartografico territoriale (SIT), è stato verificato che la lunghezza della rete in BP è pari a 2.562 m anziché 2.805 m."* (punto 5 della *check list*);
 - vi. in violazione dell'articolo 28, commi 4 e 10, della RQDG 14/19, la società non ha comunicato correttamente all'Autorità, per l'anno 2019, i dati previsti dalla regolazione relativamente alle dispersioni localizzate in merito all'impianto denominato "SAN SEVERO"; in particolare relativamente al citato impianto, la società ha ammesso che *"nella dichiarazione dei dati "sicurezza e continuità del servizio di distribuzione gas" relativa all'anno 2019, inviata all'ARERA nel maggio 2020, ha indicato che il numero di dispersioni, localizzate su segnalazioni di terzi, di classe B è pari a 0, mentre doveva essere pari a 1, e il numero di dispersioni di classe C è pari a 21, anziché 22. Inoltre, il numero di dispersioni localizzate su segnalazione del personale dell'impresa sono state indicate pari a 0, anziché pari a 2. Infine, la Società ha indicato che il numero delle chiamate telefoniche relative a dispersioni di gas di classe A1 e A2 su parti non interrate di impianto di derivazione di utenza è pari a 0, invece di 4."* (punto 11 della *check list*).
 - vii. in violazione dell'articolo 68, comma 6, lettera a), punto (i), della RQDG 14/19, la società, come risulta dalla documentazione prodotta e dalle dichiarazioni rilasciate in sede di verifica ispettiva, ha erroneamente classificato in tabella M tre (progressivi nn. 22, 33 e 35 della Tabella verifica componente dispersioni – dettaglio 2019) delle quarantadue chiamate estratte a campione, pervenute al centralino di pronto intervento nel 2019 (documenti 8a, 9a e 10a allegati alla *check list* nonché nota allegata alle dichiarazioni della società allegata al verbale delle operazioni compiute della Guardia di Finanza del 30 luglio 2021 denominata "Relazione chiamata n. 693").

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 basano le contestazioni;
- 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 costituiscano presupposto per l'avvio di un procedimento sanzionatorio, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c) della legge 481/95, nei confronti di Murgia;
- gli elementi acquisiti, essendo altresì sufficienti a sorreggere la fondatezza delle contestazioni, 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*, le condotte della società si pongono in contrasto con la regolazione prescritta dall’Autorità a garanzia della sicurezza e della qualità delle prestazioni rese agli utenti serviti dal servizio di distribuzione di gas naturale;
- con riferimento ai criteri dell’*opera svolta dall’agente per l’eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione* e della *personalità dell’agente* non risultano circostanze rilevanti;
- in merito alle *condizioni economiche dell’agente*, si rileva, dall’ultimo bilancio d’esercizio disponibile relativo all’anno 2020, che la società ha realizzato un fatturato pari a euro 10.123.069;
- gli elementi sopra esposti consentono, allo stato delle attuali evidenze istruttorie, di determinare la sanzione nella misura complessiva di euro 17.400 (diciassettemilaquattrocento).

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- in ragione della prevalenza dell’interesse all’adempimento degli obblighi violati, rispetto alla rapida definizione del procedimento sanzionatorio, la corretta registrazione delle chiamate telefoniche senza conversazione pervenute ai recapiti di pronto intervento, costituisca presupposto per accedere al pagamento in misura ridotta della sanzione sopra indicata.

DETERMINA

1. di avviare un procedimento nei confronti di Murgia Reti Gas S.r.l. per l’accertamento, nei termini di cui in motivazione, di violazioni in materia di sicurezza del servizio di distribuzione gas e per l’adozione del relativo provvedimento sanzionatorio, ai sensi dell’articolo 2, comma 20, lettera c), 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 complessivo della sanzione amministrativa pecuniaria in euro 17.400 (diciassettemilaquattrocento);
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 basano le contestazioni 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, previo adempimento dell’obbligo di cui alla violazione contestata al punto iv. del secondo considerato, 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., previo adempimento dell'obbligo di cui alla violazione contestata al punto iv. del secondo considerato – che dovranno essere comunicati 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 designare, ai sensi dell'articolo 7 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com e degli articoli 14, comma 3, lettera b) e 16, comma 2, lettera b) dell'Allegato A alla deliberazione 57/2018/A quale responsabile del procedimento l'avv. Luciano Moccia, nella sua qualità di Responsabile dell'Unità Violazioni della Regolazione Servizi Ambientali e Infrastrutture Energetiche 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 220 (duecentoventi) giorni, decorrenti dalla comunicazione del presente provvedimento;
 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 protocollo@pec.arera.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 alla società Murgia Reti Gas S.rl. (P.IVA 02336370511) mediante PEC all'indirizzo murgiaretigas@cert.centria.it e di pubblicarlo sul sito *internet* dell'Autorità www.arera.it.

Milano, 25 gennaio 2022

Il Direttore
avv. Michele Passaro