

**DETERMINAZIONE DSAI/1/2019/GAS**

**AVVIO DI PROCEDIMENTO SANZIONATORIO E PRESCRITTIVO IN MATERIA DI PRONTO INTERVENTO GAS**

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

Il giorno 14 gennaio 2019

**VISTI:**

- la legge 24 novembre 1981, n. 689;
- 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.;
- 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 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, formalizzata per iscritto, del responsabile del pronto intervento; utilizzo del modulo di “rapporto di pronto intervento” che rechi i contenuti minimi previsti dalla regolazione (tra i quali il tipo di anomalia rilevata e la classificazione di eventuali dispersioni); definizione, con procedure scritte di rintracciabilità del personale interessato al servizio di pronto intervento (comma 1, lettera a) e punti 5.1, 6.2 e 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);
- 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 147/2018/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 (ora: 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 evidenziato anomalie nel servizio di pronto intervento;
- dall'esame delle risultanze della verifica ispettiva effettuata il giorno 24 luglio 2018 presso la società Goldengas S.p.A. (di seguito: Goldengas o società), è emerso, con riferimento al servizio di pronto intervento relativo all'impianto canalizzato di distribuzione di GPL, denominato "Villaminozzo", 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 del controllo telefonico effettuato in data 13 maggio 2018 dalla Guardia di Finanza al numero di pronto intervento 0522.716043 (controllo festivo), 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 10 della *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, come dalla stessa ammesso, non dispone di una procedura scritta di rintracciabilità del personale interessato al servizio di pronto intervento (punto 10 della *check list*);
  - iv. 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; nello specifico, la società ha prodotto, in sede di verifica ispettiva, un modulo denominato "Scheda riscontro pronto intervento" incompleto, in quanto lo stesso non riporta le specifiche tipologie di anomalie rilevate previste dal punto 6.2 delle Linee guida CIG 10; inoltre, il citato modulo di "rapporto di pronto intervento" non contiene il campo dedicato alla classificazione di eventuali dispersioni (punto 10 e doc. 10a allegato alla *check list*);
  - v. in violazione dell'articolo 14, comma 1, lettera b), della RQDG 14/19, la società dispone, per l'impianto di distribuzione denominato

“Villaminozzo”, di due recapiti telefonici (051.862367 e 0522.716043) che non sono dedicati esclusivamente al servizio di pronto intervento, in quanto gli stessi, come risulta dal documento prodotto nel corso della verifica ispettiva, corrispondono, rispettivamente, ai recapiti telefonici delle filiali “Emilia Romagna, Lombardia e Piemonte” e “Appennino Modenese – Reggiano”; inoltre, la società ha dichiarato che ai predetti recapiti, fuori dagli orari di ufficio, in caso di chiamata 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 (punti 2 e 4 e doc. 4a della *check list*);

- vi. in violazione dell’articolo 14, comma 1, lettera d), della RQDG 14/19, la società, come dalla stessa ammesso, non effettua la registrazione garantita delle chiamate pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento; nello specifico, la società annota manualmente i dati relativi alle predette chiamate sul modulo cartaceo denominato “Scheda riscontro pronto intervento” non garantendo in tal modo né la sequenzialità né l’inalterabilità (punti 2, 6 e 7 e doc. 2.a della *check list*);
- vii. in violazione dell’articolo 68, comma 6, lettera a, punti (i) e ii), della RQDG 14/19, la società non ha ottemperato all’obbligo di fornire in sede di controllo, per l’impianto di distribuzione denominato “Villaminozzo”, 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 (punti 8 e 9 e doc. 8a allegato alla *check list*);
- dagli elementi acquisiti non risulterebbe che la società abbia provveduto a cessare le condotte contestate, con riferimento alla nomina in forma scritta del responsabile di pronto intervento, alla calendarizzazione dei turni di reperibilità, 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, alla registrazione 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.

**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 Goldengas.

### **DETERMINA**

1. di avviare un procedimento nei confronti di Goldengas S.p.A. 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 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;
3. 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;
4. 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 3;
5. 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;
6. 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 5;
7. di comunicare il presente provvedimento a Goldengas S.p.A. (P. Iva 00080300429) mediante PEC all'indirizzo goldengas@legalmail.it e di pubblicarlo sul sito *internet* dell'Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it).

14 gennaio 2019

Il Direttore  
*avv. Michele Passaro*