

**DETERMINAZIONE DSAI/28/2019/GAS**

**AVVIO DI PROCEDIMENTO SANZIONATORIO E PRESCRITTIVO 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 giugno 2019

**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 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 12, comma 8, lettera a), della RQDG 14/19, le imprese che esercitano l’attività di distribuzione del gas sono tenute a disporre di procedure operative, nel rispetto delle norme tecniche vigenti e, ove mancanti, delle linee guida di cui all’articolo 25, comma 2, della RQDG 14/19, per le attività di pronto intervento;
- ai sensi dell’articolo 14 della RQDG 14/19, 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 (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 del servizio di pronto intervento sia in grado di svolgere le mansioni previste dal ruolo ad esso assegnato;
  - 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) e di fornire al segnalante, qualora necessario, istruzioni sui comportamenti da tenere immediatamente per tutelare la propria e l’altrui incolumità in attesa dell’arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento (comma 1, lettera c), punto iii);
  - l’obbligo di disporre di strumenti tali da assicurare la registrazione garantita, cioè sequenziale ed 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 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, il luogo dove si richiede l’intervento nonché la situazione segnalata tra quelle indicate dall’articolo 10, comma 3.

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- con deliberazione 147/2018/E/gas, l’Autorità ha approvato un programma di cinquanta controlli, nei confronti di altrettante 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 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 presentato anomalie nel servizio di pronto intervento;
- dall’esame delle risultanze della verifica ispettiva effettuata nei giorni 11 e 12 dicembre 2018 presso l’unità locale sita ad Azzano Decimo (PN), in via Mores di Sotto n. 21, di Multiservizi Azzanese S.u. a r.l. in liquidazione (di seguito Multiservizi Azzanese o società), è emerso, con riferimento al servizio di pronto intervento relativo all’impianto di distribuzione di gas naturale denominato “Comune di Azzano Decimo”, gestito dalla stessa, che:
  - i. in violazione dell’articolo 12, comma 8, lettera a), della RQDG 14/19, la società non dispone di una procedura operativa di pronto intervento aggiornata e/o conforme alle norme tecniche vigenti; nello specifico, la procedura aziendale denominata “Piano di gestione del pronto intervento, delle emergenze e incidenti da gas”, fornita dalla società in sede di verifica ispettiva, riporta norme regolatorie, acronimi e/o denominazioni relative all’Autorità superati dall’attuale normativa (documento 2f allegato alla *check list*);
  - ii. in violazione dell’articolo 14, comma 1, lettera a), della RQDG 14/19 nonché del punto 5.3 delle Linee Guida CIG 10, Multiservizi Azzanese non ha ottemperato all’obbligo di disporre 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 14 maggio 2018 dalla Guardia di Finanza al numero di pronto intervento 800.552.850 (controllo notturno) – deviato in automatico al nuovo numero di pronto intervento 800.992.757 – l’operatore del centralino non è stato in grado di mettere in comunicazione i militari della Guardia di Finanza con il reperibile di turno (punto 3 della *check list*);
  - iii. in violazione dell’articolo 14, comma 1, lettera c), punto i), della RQDG 14/19, fino ad 17 aprile 2018, la società non ha ottemperato all’obbligo di disporre di un centralino di pronto intervento in grado di assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche pervenute; in particolare, nel corso della verifica ispettiva, infatti, la società non è stata in grado di produrre la registrazione vocale di alcune chiamate telefoniche pervenute al

- centralino di pronto intervento, per le quali la stessa società ha prodotto i moduli dei “rapporti di pronto intervento” sui quali sono stati registrati tutti i dati del segnalante (punto 10 e progressivi 7.1, 7.2, 12.1, 12.2 e 12.3 di cui al documento 12a e alla Tabella di riscontro – dettaglio allegati alla *check list*);
- iv. in violazione dell’articolo 14, comma 1, lettera c), punto iii), della RQDG 14/19, Multiservizi Azzanese, fino al 17 aprile 2018, non ha ottemperato all’obbligo di disporre di un centralino di pronto intervento in grado di fornire al segnalante, qualora necessario, istruzioni sui comportamenti da tenere immediatamente per tutelare la propria e l’altrui incolumità in attesa dell’arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento; in particolare, dall’ascolto delle registrazioni vocali delle dieci chiamate telefoniche per dispersione di gas, pervenute al centralino di pronto intervento dall’1 gennaio 2017 al 6 dicembre 2018, è emerso che in occasione di otto delle suddette chiamate, il centralinista di turno non ha fornito al segnalante alcuna informazione in attesa dell’arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento (progressivi 1, 3, 4.1, 9, 10, 21, 23, 25 di cui al documento 12a allegato alla *check list*);
- v. in violazione dell’articolo 14, comma 1, lettera d), della RQDG 14/19, la società, fino al 17 aprile 2018, non ha effettuato correttamente la registrazione garantita delle chiamate telefoniche pervenute al numero di pronto intervento; in particolare, come risulta dall’elenco delle chiamate telefoniche pervenute al centralino di pronto intervento dal 1 gennaio 2017 al 18 aprile 2018, prodotto in sede di verifica ispettiva, la società non ha registrato, per le chiamate pertinenti, le informazioni relative ai dati identificativi della persona che ha effettuato la chiamata, al luogo dove si richiedeva l’intervento né le informazioni di cui all’articolo 10, comma 3, della RQDG 14/19 (documenti 7a e 7b allegati alla *check list*).
- ad oggi non risulta che la società abbia provveduto a cessare la condotta contestata di cui al punto i., con riferimento all’esatta predisposizione delle procedure operative di pronto intervento, 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:
  - 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 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 Multiservizi Azzanese;
- 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. Si rileva che le condotte di cui ai punti iii., iv. e v. risultano cessate dal 18 aprile 2018 in quanto la società, in sede di verifica ispettiva ha dichiarato e documentato di aver stipulato con una società esterna un contratto per la gestione del centralino di pronto intervento che ha assicurato, tra l'altro, la registrazione garantita e vocale delle relative telefonate come previsto dalla RQDG nonchè le corrette istruzioni ai soggetti segnalanti sui comportamenti da tenere immediatamente, in attesa dell'arrivo

sul luogo della squadra di pronto intervento (doc. 2b, 7c e 12a allegati alla *check list*)

- con riferimento all'*opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione* non risultano circostanze rilevanti;
  - quanto al criterio della *personalità dell'agente*, si rileva che la società è stata sanzionata, con deliberazioni VIS 23/08 e VIS 84/11 per la mancata ottemperanza a richieste di informazioni nell'ambito delle attività relative alla determinazione delle tariffe di distribuzione di gas;
  - in merito alle *condizioni economiche dell'agente*, dall'ultimo bilancio disponibile risulta che il fatturato conseguito dalla società nell'esercizio 2017 sia pari a euro 834.628 e che la società, nel corso degli ultimi tre esercizi disponibili (relativi al 2015, 2016 e 2017), ha registrato perdite rispettivamente di euro 6.955, di euro 132.585 e di euro 170.615.
- gli elementi sopra esposti consentono, allo stato delle attuali evidenze istruttorie e tenuto altresì conto delle particolari condizioni economiche in cui versa la società, di determinare la sanzione nella misura di euro 18.000 (diciottomila).

**CONSIDERATO, INFINE, CHE:**

- ai sensi dell'articolo 5 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, la cessazione della condotta contestata ancora in essere, mediante l'adempimento del citato obbligo, costituisce presupposto per accedere al pagamento in misura ridotta della sanzione sopra indicata.

**DETERMINA**

1. di avviare un procedimento nei confronti di Multiservizi Azzanese S.u. a r.l. in liquidazione per l'accertamento, nei termini di cui in motivazione, di violazioni in materia 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 18.000 (diciottomila);
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 della condotta contestata al punto i. 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., previa cessazione della condotta contestata 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 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;
  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.aegsi@pec.energia.it](mailto:sanzioni-impegni.aegsi@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 Multiservizi Azzenese S.u. a r.l. in liquidazione (P. IVA 01472860939) mediante PEC all’indirizzo [mail@pec.multiserviziazzenese.it](mailto:mail@pec.multiserviziazzenese.it) e di pubblicarlo sul sito *internet* dell’Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it).

Milano, 7 giugno 2019

Il Direttore  
*avv. Michele Passaro*