

DELIBERAZIONE 26 GENNAIO 2021
16/2021/S/GAS

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

L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA
RETI E AMBIENTE

Nella 1143^a riunione del 26 gennaio 2021

VISTI:

- la legge 24 novembre 1981, n. 689 (di seguito: legge 689/81);
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 e s.m.i. (di seguito: legge 481/95), ed 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 e s.m.i., introdotto dalla legge di conversione 14 maggio 2005, n. 80;
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 e s.m.i. (di seguito: decreto legislativo 93/11);
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- le Linee guida del Comitato italiano gas 23 aprile 2012, n. 10 (di seguito: Linee guida CIG 10);
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: 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: Regolamento Sanzioni);
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 12 dicembre 2013, 574/2013/R/gas, recante "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 2 febbraio 2018, 57/2018/A e s.m.i.;
- la deliberazione dell'Autorità 15 marzo 2018, 147/2018/E/gas (di seguito: deliberazione 147/2018/E/gas);
- la deliberazione dell'Autorità 12 marzo 2019, 88/2019/S/gas (di seguito: deliberazione 88/2019/S/gas);
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 27 dicembre 2019, 569/2019/R/gas, recante "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);

- la determinazione del Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni 14 gennaio 2019, DSAI/1/2019/gas (di seguito: determinazione DSAI/1/2019gas).

FATTO:

1. 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 delle successive verifiche ispettive con sopralluogo presso alcune imprese distributrici, scelte anche in base agli esiti dei predetti controlli.
2. 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, avevano presentato anomalie nel servizio di pronto intervento.
3. 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 disponeva 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 era 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 aveva formalizzato per iscritto la nomina del responsabile di 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 disponeva 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 aveva ottemperato all’obbligo di utilizzare un modulo di ‘rapporto di pronto intervento’ recante i

contenuti minimi previsti dalla regolazione (punto 10 della *check list* e doc. 10a allegato);

- v. in violazione dell'articolo 14, comma 1, lettera b) della RQDG 14/19, la Società disponeva, per l'impianto di distribuzione denominato 'Villaminozzo', di due recapiti telefonici (051.862367 e 0522.716043) che non erano dedicati esclusivamente al servizio di pronto intervento; inoltre la Società aveva dichiarato che ai predetti recapiti, fuori dagli orari di ufficio, in caso di chiamata di pronto intervento, non vi era un passaggio diretto all'operatore in quanto al chiamante veniva indicato, da un messaggio preregistrato, un altro numero telefonico da comporre per contattare il reperibile di turno (punti 2 e 4 della *check list* e doc. 4a allegato);
- vi. in violazione dell'articolo 14, comma 1, lettera d) della RQDG 14/19 la Società, come dalla stessa ammesso, non effettuava la registrazione garantita delle chiamate pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento (punti 2, 6 e 7 della *check list* e doc. 2.a allegato);
- vii. in violazione dell'articolo 68, comma 6, lettera a), punti (i) e (ii), della RQDG 14/19, la Società non aveva 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 della *check list* e doc. 8a allegato).

Inoltre, dagli elementi acquisiti in sede di verifica ispettiva e dalla citata documentazione prodotta dalla Società, non risultavano cessate le condotte contestate, con riferimento alla nomina in forma scritta del responsabile di pronto intervento (violazione *sub* ii.), alla calendarizzazione dei turni di reperibilità (violazione *sub* iii.), alla corretta predisposizione del modulo di 'rapporto di pronto intervento' (violazione *sub* iv.), 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 (violazione *sub* v.), alla registrazione garantita di tutte le chiamate pervenute al centralino di pronto intervento (violazione *sub* vi.), 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 (violazione *sub* vii.), con conseguente possibile pregiudizio della sicurezza, affidabilità e qualità del servizio di pronto intervento e, quindi, della sicurezza degli utenti servizi dall'impianto gestito dalla Società.

4. Pertanto, con determinazione DSAI/1/2019/gas è stato avviato, nei confronti della Società, un procedimento per l'accertamento di violazioni in materia di pronto intervento gas e per l'adozione dei relativi provvedimenti sanzionatori e prescrittivi, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettere c) e d) della legge 481/95.

5. Con nota acquisita con prot. Autorità 2281 del 30 gennaio 2019 (di seguito: nota del 30 gennaio 2019) - riscontrata dal Responsabile del procedimento con nota del 18 febbraio 2019 (prot. Autorità 3941) - la Società ha richiesto di accedere agli atti del procedimento nonché di essere sentita in audizione finale innanzi al Collegio.
6. Con nota acquisita con prot. Autorità 3502 del 12 febbraio 2019 (di seguito: nota del 12 febbraio 2019), la Società ha trasmesso, ai sensi dell'art. 45, comma 3 del d.lgs. 93/11 e dell'articolo 16 del Regolamento Sanzioni, una proposta di impegni relativa alle contestazioni di cui alla determinazione DSAI/1/2019/gas.
7. Tale proposta è stata dichiarata inammissibile con deliberazione 88/2019/S/gas, con conseguente prosecuzione del procedimento sanzionatorio, in quanto non sussisteva la completa cessazione di tutte le condotte contestate con riferimento alle violazioni in materia di pronto intervento, come richiesto dall'articolo 17, comma 2, lettera b), del Regolamento Sanzioni ed in quanto recava impegni generici, manifestamente inutili al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate oltre che finalizzati alla mera attuazione di adempimenti già puntualmente disciplinati dall'articolo 14 della RQDG 14/19 (articolo 17, comma 2, lettere a), c) ed e) del Regolamento Sanzioni).
8. Con note trasmesse il 10 aprile e 17 maggio 2019, acquisite, rispettivamente, con prot. Autorità 9462 dell'11 aprile 2019 e 13287 del 21 maggio 2019 (di seguito: note dell'11 aprile 2019 e del 21 maggio 2019), parzialmente rettificata con successiva nota trasmessa il 31 luglio 2020 (acquisita con prot. Autorità 24845), la Società ha presentato due memorie difensive e ribadito con la seconda di voler essere sentita in audizione finale innanzi al Collegio.
9. Con nota del 26 giugno 2020 (prot. Autorità 20159), il Responsabile del procedimento ha formulato alla Società una richiesta di informazioni finalizzata a conoscere, anche mediante idonea documentazione, lo stato delle attività poste in essere successivamente alla comunicazione della determinazione DSAI/1/2019/gas nonché della deliberazione 88/2019/S/gas volte all'integrazione della nomina del responsabile di pronto intervento (allegato 3 alla nota del 12 febbraio 2019) con la specificazione della messa a disposizione del soggetto nominato delle risorse umane, tecniche e logistiche necessarie alla struttura del pronto intervento, nonché del conferimento allo stesso dei poteri necessari a gestirle.
10. Con la medesima nota il Responsabile del procedimento ha altresì chiesto di produrre le vigenti procedure scritte e datate di rintracciabilità del personale di pronto intervento, i nuovi moduli di 'rapporto di pronto intervento' denominati 'Rapportino Pronto Intervento' (allegato 5 alla nota del 12 febbraio 2019) compilati per gli anni dal 2019 ad oggi, le relative registrazioni garantite da cui si evinca la corretta compilazione del campo dedicato al codice univoco di identificazione della segnalazione di pronto intervento denominato 'Numero Ticket', l'elenco compilato 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 compilato delle dispersioni localizzate contenente, per ogni dispersione, i campi indicati nella tabella N della RQDG 14/19.

11. Con nota del 1 luglio 2020 (acquisita con prot. Autorità 20904), la Società ha inviato una richiesta di proroga del termine di 10 giorni assegnato dal Responsabile del procedimento per il riscontro alla citata richiesta di informazioni. Detta richiesta è stata accolta con nota del 2 luglio 2020 (prot. Autorità 20996).
12. Con nota acquisita con prot. Autorità 22424 del 14 luglio 2020 (di seguito: nota del 14 luglio 2020), la Società ha riscontrato la citata richiesta di informazioni del 26 giugno 2020.
13. Con nota del 5 ottobre 2020 (prot. Autorità 31368), il Responsabile del procedimento ha comunicato le risultanze istruttorie.
14. Con nota del 9 ottobre 2020 (prot. Autorità 32126), la Società ha rinnovato la richiesta di essere sentita in audizione finale innanzi al Collegio.
15. Con nota del 19 novembre 2020 (acquisita con prot. Autorità del 20 novembre 2020), Goldengas ha trasmesso una memoria di replica alle risultanze istruttorie che è stata successivamente stralciata, su richiesta dalla Società di alla nota del 21 novembre 2020 (acquisita con prot. Autorità 38423 del 23 novembre 2020), per aver la stessa trasmesso un testo sbagliato.
16. Con nota del 26 novembre 2020 (acquisita con prot. Autorità 39171) Goldengas ha presentato la memoria di replica corretta nel termine prorogato concesso con nota prot. Autorità 38565 del 23 novembre 2020 di riscontro alla citata nota della Società del 21 novembre 2020.
17. In data 12 gennaio 2021 si è svolta l'audizione finale innanzi al Collegio richiesta dalla Società.

VALUTAZIONE GIURIDICA:

Contesto normativo

18. Ai sensi dell'articolo 14 della RQDG 14/19 (sostituito per il periodo regolatorio 2020-2025 dall'articolo 15 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: nomina, formalizzata per iscritto, del responsabile del pronto intervento, con la quale, tra l'altro, mette a disposizione dello stesso le risorse umane, tecniche e logistiche necessarie alla struttura del pronto intervento e gli conferisce i poteri necessari per gestirle; 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) della RQDG 14/19 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).
19. Ai sensi dell'articolo 68 della RQDG 14/19 (sostituito per il periodo regolatorio 2020-2025 dall'art. 79 della RQDG 20/25), in sede di controllo di dati di qualità da parte dell'Autorità, le imprese distributrici forniscono su supporto elettronico, relativamente ad 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 articolo 12 della RQDG 20/25), 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).

Argomentazioni di Goldengas di carattere generale

20. La Società ha, in via preliminare, eccepito che, sia in sede di verifica ispettiva che successivamente alla stessa, non vi sarebbe stata alcuna formale contestazione o rilievo o invio da parte dell'Autorità "a tenere o cessare determinate condotte", anche "per dare alla Società piena contezza delle concrete ed effettive contestazioni rilevanti per l'Autorità a fini sanzionatori e/o prescrittivi", ma che ciò sarebbe avvenuto solo con la comunicazione della determinazione di avvio del procedimento. In relazione a tale rilievo, la Società ha precisato nella memoria di replica che lo stesso non è stato fatto per contestare la legittimità dell'operato dell'Autorità, bensì solo per evidenziare come da tale momento la stessa ha iniziato ad operarsi fattivamente per porvi rimedio.
21. La Società contesta, inoltre, le motivazioni sottese alla deliberazione 88/2019/S/gas con la quale l'Autorità ha dichiarato inammissibile la proposta di impegni dalla stessa presentata. In particolare, Goldengas sostiene che gli impegni non avevano ad oggetto l'estensione del servizio di centralino di pronto intervento "alle ulteriori 10 reti canalizzate GPL gestite dalla società", in quanto la stessa era a conoscenza che tali reti sono comunque già assoggettate alla disciplina della RQDG. Pertanto la Società riteneva che le iniziative, da essa proposte in sede di impegni, di stendere gli obblighi regolatori del servizio di pronto intervento a tutta l'attività imprenditoriale del settore GPL non regolato (serbatoi GPL, bombole) sarebbero state comunque idonee al perseguimento dell'interesse pubblico generale e normativamente protetto della efficienza e della sicurezza sia degli utenti che del servizio e degli impianti di ogni tipo.
22. La Società ha precisato di ritenere che il riferimento operato dall'Autorità alla RQDG 20/25, sostitutiva della RQDG 14/19, sia dovuto a completezza

- espositiva, ricadendo le condotte contestate interamente sotto il vigore e la disciplina di quest'ultima RQDG, *ratione temporis*.
23. La Società ha, altresì precisato, con riferimento al profilo delle *condizioni economiche dell'agente*, che il fatturato relativo all'anno 2018 indicato nelle risultanze istruttorie include tutte le diverse attività, eterogenee e variegate, del gruppo Goldengas, mentre il valore della produzione della Società nel settore delle canalizzazioni ARERA (ambito di attività rilevante e di pertinenza ai fini del presente procedimento) è stato nettamente inferiore.
24. La Società auspica che in sede delle proprie valutazioni finali l'Autorità valorizzi, come già dichiarato nelle risultanze istruttorie, la cessazione di tutte le condotte contestate e tenga conto di alcune circostanze, quali la tempestiva e costante collaborazione in sede di verifica ispettiva e nel corso del procedimento, l'insussistenza di effetti pregiudizievoli accertati e di indebiti vantaggi tratti dalla Società.

Argomentazioni di Goldengas in merito alle singole contestazioni
In merito alla violazione sub i.

25. In particolare, con riferimento alla contestazione dell'articolo 14, comma 1, lettera a) della RQDG 14/19 (violazione *sub i.*), la Società ha evidenziato che dall'esito negativo di un solo controllo telefonico, in giorno festivo, non si possa dedurre la generale "mancanza di adeguate risorse umane, materiali e tecnologiche" per fronteggiare le richieste di pronto intervento da parte di Goldengas. Inoltre la Società ha eccepito la mancata descrizione da parte dell'Autorità della specifica condotta contestata, oltre al mancato accoglimento dei chiarimenti forniti da Goldengas in sede di verifica ispettiva secondo i quali l'esito negativo del controllo telefonico sarebbe dipeso dalla mancanza di copertura del segnale sulla rete mobile (punto 3 della *check list*). Infine, la Società ha rilevato che la violazione del citato articolo 14, comma 1, lettera a) della RQDG 14/19 è stata contestata dall'Autorità anche ai punti *sub ii.*, *iii.* e *iv.* della determinazione di avvio del presente procedimento, eccependo quindi una duplicazione della medesima contestazione.
26. Nella memoria di replica alle risultanze istruttorie la Società, contro argomentando le valutazioni delle proprie tesi contenute nelle stesse, con riferimento all'assunto per cui la finalità cui è preposta la regolazione della qualità del servizio di distribuzione dimostrerebbe la gravità dell'episodio e non consentirebbe di considerarlo isolato e irrilevante, ribadisce che si è trattato di un unico episodio, appunto 'isolato', di per sè non univocamente indicativo di alcuna situazione di 'gravità' e che al massimo può essere un indice e non certo una dimostrazione piena della inadeguatezza *parziale* rilevata dall'Autorità. Inoltre, con riguardo alla contestata inadeguatezza di mezzi e risorse, con riferimento al 'concorso materiale di illeciti' citato nelle risultanze istruttorie, la Società sostiene che nel caso di specie la contestazione non possa essere riferita a tanti illeciti quante sono le azioni od omissioni poste in essere, bensì alla

fattispecie unica della ritenuta inadeguatezza (a cui comunque è stato posto rimedio), sotto i singoli profili per i quali è stata contestata.

In merito alle violazioni sub ii., iii. e iv.

27. Con riferimento alle contestazioni *sub ii, iii e iv*, la Società ha rilevato che l'articolo 14, comma 1, lettera a) della RQDG14/19 conterebbe una sorta di clausola aperta e indeterminata i cui contenuti concreti non sarebbero stabiliti. La Società ha, altresì, rilevato che le Linee guida CIG 10, contestate unitamente all'articolo 14, comma 1, lettera a) della RQDG 14/19, non costituiscono un documento normativo, bensì *“un documento tecnico di indirizzo e consultazione”*, contenente *“raccomandazioni”* che *“non possono sopravanzare disposizione legislative e regolamentari di specie, né prescrizioni di norme tecniche afferenti a medesimi argomenti”*. Pertanto, secondo la ricostruzione offerta dalla Società, le citate Linee guida CIG 10, non essendo dotate di natura normativa, non rivestirebbero carattere obbligatorio e vincolante. La Società nella memoria di replica ha precisato che con tale ultimo rilievo ha inteso affermare che vi possono essere diversi modi, da valutare caso per caso, per soddisfare i contenuti – non sempre stabiliti puntualmente - delle Linee guida CIG 10 e non che le stesse potessero essere liberamente disattese.
28. In merito alla violazione *sub ii.*, la Società ha rilevato che l'Autorità avrebbe contestato unicamente la mancata formalizzazione della nomina di un responsabile del pronto intervento e ha evidenziato di aver provveduto a cessare, successivamente alla comunicazione di avvio del presente procedimento, la condotta contestata formalizzando per iscritto la suddetta nomina del responsabile. Con riferimento, poi, alla contestazione circa la mancata messa a disposizione del soggetto nominato delle risorse umane, tecniche e logistiche necessarie alla struttura del pronto intervento nonché circa il mancato conferimento allo stesso dei poteri necessari a gestirle (rilevate anche nella deliberazione di inammissibilità degli impegni 88/2019/S/gas), la Società riteneva, con la citata formalizzazione della nomina, di aver cessato la relativa condotta contestata in sede di avvio del presente procedimento. In particolare la Società, anche in considerazione del tenore letterale del punto 5.1 delle Linee guida CIG 10, della ridotta dimensione della rete di distribuzione oggetto del controllo, del personale ad essa dedicato nonché del contenuto della procedura scritta di rintracciabilità, ha ritenuto automatica ed implicita nella nomina del responsabile di pronto intervento anche la messa a disposizione allo stesso delle risorse necessarie alla struttura del pronto intervento e il conferimento dei relativi poteri di gestione.
29. Con riguardo alla contestazione dell'articolo 14, comma 1, lettera a) della RQDG 14/19 nonché del punto 7 delle Linee guida CIG, relativa alla procedura scritta di rintracciabilità del personale interessato al servizio di pronto intervento (violazione *sub iii.*), la Società ha rilevato di aver provveduto a formalizzare detta

procedura e a trasmetterla all’Autorità in occasione della presentazione della proposta di impegni.

30. Quanto alla contestazione dell’articolo 14, comma 1, lettera a) della RQDG 14/19 nonché del punto 7 delle Linee guida CIG, relativa al ‘rapporto di pronto intervento’ denominato ‘Rapportino Pronto Intervento’ (violazione sub iv.), la Società ha ritenuto infondate le specifiche contestazioni mosse al riguardo dall’Autorità. Ciò in quanto, a detta della Società, il modulo denominato “Scheda riscontro pronto intervento”, prodotto in sede di verifica ispettiva, conteneva già le informazioni prescritte dal citato punto 7 delle Linee guida CIG, compresa quella relativa alla classificazione di eventuali dispersioni, inserita nei campi corrispondenti alle lettere ‘D’ ed ‘E’ del citato modulo. Purtuttavia, la Società rileva che *“per dimostrare la propria volontà di collaborare pienamente con codesta Autorità”* ha modificato ed adattato il proprio rapporto di pronto intervento. Con riferimento, poi, alla contestazione circa la incompleta predisposizione del modulo di ‘rapporto di pronto intervento’ denominato ‘Rapportino Pronto Intervento’ allegato alla proposta di impegni che non riportava il campo dedicato al codice univoco di identificazione della segnalazione di pronto intervento, la Società ha evidenziato che tale mancanza è stata rilevata dall’Autorità solo in sede di inammissibilità della proposta di impegni presentata dalla stessa e non con la determinazione DSAI/1/2019/gas. In ogni caso Goldengas, con la nota del 31 luglio 2020, ha chiarito, rettificando quanto dichiarato con le note del 19 aprile e 21 maggio 2019, che il citato modulo, così come integrato e prodotto in occasione della presentazione della proposta di impegni, reca nella parte centrale un campo denominato “Codice richiesta” corrispondente proprio al codice univoco di identificazione della segnalazione di pronto intervento.

In merito alle violazioni sub v. e vi.

31. In merito a tali violazioni la Società ha rilevato di essersi conformata ai rilievi mossi dall’Autorità avendo prontamente stipulato un contratto con una società esterna per la gestione del centralino di pronto intervento in modo conforme a quanto richiesto dalla regolazione. La Società ha evidenziato, altresì, di garantire, mediante il contratto in questione, anche l’adempimento di obblighi prescritti dalla regolazione vigente solo per le imprese distributrici di gas naturale quali: l’operatività del servizio di centralino 24 ore su 24 e 7 giorni su 7 con continuità elettrica attraverso gruppi elettrogeni; la registrazione e la gestione dei dati delle chiamate mediante un database inalterabile contenente diverse informazioni (quali inizio e fine chiamata, identificativo chiamata, numero chiamante, risultato chiamata, tempo di coda e tempo alla risposta, durata e tempo di conversazione); la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche pervenute; acquisizione di *report* giornalieri e mensili contenenti le informazioni relative al numero delle chiamate e al numero e percentuale delle chiamate risposte entro 120 secondi. Infine, la Società ha rilevato che nel precedente sistema di gestione del citato

servizio, pur se non conforme alla RQDG, erano previsti due recapiti telefonici di pronto intervento, pubblicati sulle pagine del sito *internet* della Società, che avevano sempre funzionato correttamente e che non avevano comportato “*conseguenze percepite sul pronto intervento*”.

In merito alla violazione sub vii.

32. Con riferimento alla contestazione dell’articolo 68, comma 6, lettera a), punti (i) e (ii) della RQDG 14/19, la Società ha evidenziato che il procedimento in oggetto è stato avviato a seguito della verifica ispettiva effettuata ai sensi della deliberazione 147/2018/E/gas con riferimento al servizio di pronto intervento, disciplinato nella sezione II, Titolo II, della RQDG 14/19 in materia di ‘Sicurezza e continuità del servizio di distribuzione del gas’. Pertanto, secondo la Società, il citato articolo 68, collocandosi nella sezione IV della RQDG 14/19 relativa alla “Verifica dei dati di qualità”, non poteva essere oggetto di contestazione nell’ambito del presente procedimento, in quanto afferente a obblighi diversi rispetto a quelli relativi al servizio di pronto intervento oggetto della citata verifica ispettiva. La Società ha rilevato, in ogni caso, il mancato rispetto da parte dell’Autorità della specifica procedura semplificata prevista dagli articoli 67 e 68 della RQDG 14/19 per la verifica dei dati di qualità e in particolare dell’apposito e diverso procedimento maggiormente articolato e garantito previsto dal comma 4 dell’articolo 68. La Società ha evidenziato, inoltre, che la mancata esibizione in sede di verifica ispettiva delle Tabelle M e N è dipesa dall’assenza, per gli anni 2017 e 2018, di segnalazioni di pronto intervento mediante chiamate telefoniche e di dispersioni.

Valutazione delle argomentazioni della Società di carattere generale

33. In merito alla preliminare eccezione secondo la quale la Società sarebbe venuta a conoscenza degli effettivi addebiti solo a seguito della comunicazione della determinazione di avvio del presente procedimento, non può che ribadirsi la legittimità dell’azione dell’Autorità. Come noto, infatti, in base agli articoli 3 e 4 del Regolamento Sanzioni, gli Uffici dell’Autorità acquisiscono ogni elemento necessario ai fini di un eventuale avvio di procedimento sanzionatorio, anche attraverso attività di verifica ispettiva e il Direttore DSAI solo quando ravvisa, sulla base di tali elementi, gli estremi di un possibile intervento per l’esercizio dei poteri di cui all’articolo 2, comma 20 lettere c) e d) della legge 481/95, avvia il procedimento con propria determinazione che dovrà essere comunicata ai diretti destinatari del provvedimento finale entro il termine di 180 (centottanta) giorni dal completo accertamento della violazione.
34. Altresì infondato risulta il rilievo mosso dalla Società con riferimento alla dichiarazione di inammissibilità della proposta di impegni. Al riguardo è, infatti, opportuno precisare che la normativa in materia di impegni prevede che gli stessi siano “utili al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle norme o dai

provvedimenti violati” (art. 45, comma 3 del decreto legislativo 93/11, nonché articolo 17 del Regolamento Sanzioni); pertanto, impegni che perseguano interessi tutelati da norme diverse da quelle oggetto di contestazione (e che, tra l’altro, regolano servizi non di competenza dell’Autorità) non avrebbero potuto che essere dichiarati inammissibili in sede di preliminare vaglio degli stessi. Si prende atto, inoltre, che la Società ha dichiarato di essere a conoscenza che gli obblighi previsti dalla RQDG 14/19 (oggi sostituita dalla RQDG 20/25) si estendono altresì a tutte le “*ulteriori 10 reti canalizzate GPL gestite dalla società*”.

35. Con riguardo al riferimento alla RQDG 20/25, si precisa che lo stesso assume un valore anche sostanziale in quanto volto ad evidenziare la continuità della vigenza degli obblighi che sono stati violati anche nel nuovo periodo regolatorio.

Valutazione delle argomentazioni della Società in merito alle singole contestazioni
In merito alla violazione sub i.

36. Dagli elementi acquisiti a seguito della verifica ispettiva emerge – così come descritto già nella determinazione di avvio – che Goldengas si è resa responsabile della violazione dell’articolo 14, comma 1, lettera a) della RQDG 14/19, in quanto 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. Contrariamente a quanto sostenuto dalla Goldengas, tale circostanza è dimostrazione del non corretto funzionamento del sistema e, quindi, di una – almeno parziale – inadeguatezza delle risorse tecnologiche messe a disposizione dalla Società per garantire un importante servizio per la sicurezza e l’incolumità pubblica quale quello di pronto intervento. La finalità cui è preposta la regolazione della qualità del servizio di distribuzione del gas naturale e il servizio di pronto intervento, di cui in questa sede si contesta la irregolarità, dimostra la gravità dell’episodio contestato e non consente di considerarlo isolato ed irrilevante.
37. Altresì non è condivisibile l’argomentazione della Società, rilevata in sede di verifica ispettiva (punto 3 della *check list*), secondo la quale la mancanza di comunicazione sarebbe imputabile ad un problema di mancata copertura del segnale telefonico. In disparte, infatti, la circostanza che la mancanza di copertura del segnale non sarebbe stata documentata, occorre comunque rilevare che in via generale, l’assenza temporanea di linea non può costituire causa giustificativa della condotta, atteso a profili organizzativi interni alla Società che non devono pregiudicare l’effettività di riscontri tempestivi alle richieste di pronto intervento. La mancanza di linea non costituisce, in via astratta, circostanza tale da rendere inesigibile il corretto svolgimento del servizio di pronto intervento in quanto l’eventualità che si possa verificare tale fattispecie deve essere messa in conto dall’esercente, che è tenuto in ogni modo a garantire l’interesse pubblico alla sicurezza, predisponendo idonei strumenti per soddisfare

la specifica diligenza professionale richiesta dall'art. 1176, comma 2, codice civile.

38. Priva di pregio, altresì, l'argomentazione della Società in merito ad una duplicazione della medesima contestazione – nel caso di specie da riferirsi alla fattispecie unica della ritenuta inadeguatezza sotto i singoli profili di contestazione - in quanto l'articolo 14, comma 1, lettera a) della RQDG 14/19 è stato contestato anche per le violazioni sub ii., iii. e iv.. Al riguardo, infatti, giova rilevare che il principio del “*ne bis in idem*”, impedisce la reiterata valutazione del medesimo fatto ai fini sanzionatori, mentre allorquando un soggetto, come nel caso di specie, con più azioni od omissioni diverse, viola la stessa disposizione normativa (c.d. concorso materiale di illeciti) si configurano tanti illeciti quante sono le azioni o omissioni poste in essere.

In merito alle violazioni sub ii., iii. e iv.

39. Priva di pregio risulta essere, altresì, l'argomentazione della società in merito alle violazioni *sub* ii., iii. e iv. secondo la quale le Linee guida CIG 10 non avrebbero natura normativa e quindi vincolante, anche a seguito della successiva precisazione della Società sul punto. In disparte la circostanza che l'articolo 14 della RQDG 14/19 descrive già le condotte che ciascun operatore avrebbe dovuto tenere e che sono oggetto di contestazione nei confronti della Società, è comunque opportuno rilevare che la vincolatività delle citate Linee guida è determinata dal combinato disposto degli articoli 14 e 25 della RQDG 14/19. In particolare l'articolo 14, comma 1, lettera a) della RQDG 14/19 prevede espressamente che l'impresa distributrice deve 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; mentre l'articolo 25 della RQDG 14/19 (rubricato 'Norme tecniche') stabilisce che ai fini dell'attuazione della Sezione II (relativa alla sicurezza e continuità del servizio di distribuzione del gas) si applichino le norme tecniche, le specifiche tecniche o i rapporti tecnici vigenti Uni e Cei e, in mancanza, le linee guida definite dagli organismi tecnici competenti Uni/Cig e Apce. Pertanto, risulta evidente come a seguito di tale rinvio le norme tecniche (comprese le linee guida CIG 10) abbiano piena efficacia normativa e vincolante per gli operatori al pari della regolazione dell'Autorità. Per le medesime argomentazioni non risulta condivisibile quanto eccepito dalla Società circa la mancata determinazione dei contenuti concreti dell'obbligo di cui all'articolo 14, comma 1, lettera a) della RQDG 14/19, che al contrario, con riferimento agli aspetti contestati, sarebbero definiti proprio dalle citate Linee guida, senza possibilità di valutare diverse modalità di attuazione degli stessi.
40. La Società si è resa responsabile della violazione dell'articolo 14, comma 1, lettera a) della RQDG 14/19 nonché del punto 5.1 delle Linee guida CIG 10 (violazione *sub* ii.) in quanto, come della stessa ammesso, non aveva formalizzato per iscritto la nomina del responsabile di pronto intervento e

- conseguentemente non aveva attribuito allo stesso le risorse umane, tecniche e logistiche necessarie alla struttura del pronto intervento e i poteri necessari a gestirle.
41. Si prende atto che la Società, con nota del 14 luglio 2020, anche a seguito della richiesta di informazioni del Responsabile del procedimento, ha documentato che in data 2 maggio 2019 con l'ordine di servizio n. 2e/2019 ha provveduto alla formalizzazione corretta della nomina del responsabile di pronto intervento. Pertanto, in merito a tale violazione, non permangono i presupposti per l'adozione di un provvedimento prescrittivo, come prospettato al punto 1 della determinazione DSAI/1/2019/gas. Tale circostanza verrà valorizzata anche ai fini della quantificazione della sanzione.
 42. La Società si è resa responsabile, inoltre, della violazione dell'articolo 14, comma 1, lettera a) della RQDG 14/19, nonché del punto 7 delle Linee guida CIG 10 (violazione *sub iii.*), in quanto, come dalla stessa ammesso in sede di verifica ispettiva, non disponeva di una procedura scritta di rintracciabilità del personale interessato al servizio di pronto intervento.
 43. Si prende atto che la Società, con le note del 12 febbraio 2019 e, a seguito della richiesta di informazioni del Responsabile del procedimento, del 14 luglio 2020, ha prodotto le vigenti procedure scritte e datate di rintracciabilità del personale interessato al servizio di pronto intervento. Pertanto, in merito a tale violazione, non permangono i presupposti per l'adozione di un provvedimento prescrittivo, come prospettato al punto 1 della determinazione DSAI/1/2019/gas. Tale circostanza verrà, altresì, valorizzata anche ai fini della quantificazione della sanzione.
 44. La Società si è resa, altresì, responsabile della violazione dell'articolo 14, comma 1, lettera a), della RQDG 14/19, nonché del punto 7 delle Linee guida CIG 10 (violazione *sub iv.*), in quanto non aveva ottemperato all'obbligo di utilizzare un modulo di 'rapporto di pronto intervento' che recasse i contenuti minimi previsti dalla regolazione; nello specifico, la Società aveva prodotto, in sede di verifica ispettiva, un modulo denominato 'Scheda riscontro pronto intervento' che rispetto alla disciplina disposta dall'Autorità risultava incompleto, in quanto lo stesso non riportava le specifiche tipologie di anomalie rilevate previste dal punto 6.2 delle Linee guida CIG 10, nonché il campo dedicato alla classificazione di eventuali dispersioni.
 45. Priva di pregio risulta, in primo luogo, l'argomentazione difensiva della Società secondo cui il modulo esibito in sede di verifica ispettiva sarebbe stato conforme alla regolazione in quanto i campi oggetto di contestazione 'tipo di anomalia rilevata' e 'classificazione delle dispersioni' corrisponderebbero a quelli contrassegnati rispettivamente con le lettere 'D' ed 'E' del citato modulo allegato alla *check list* (doc. 10a). Al riguardo occorre rilevare che nel modulo di 'rapporto di pronto intervento' allegato alla *check list*, il campo contrassegnato dalla lettera 'E', oltre ad essere un campo privo di denominazione, non era stato compilato secondo la classificazione delle dispersioni prevista dagli articoli 1 e 26, comma 4, lettera e), del RQDG 14/19; per quanto concerne, invece, il campo

contrassegnato dalla lettera 'D', lo stesso riportava una classificazione della tipologia di anomalia rilevata che era differente da quelle elencate al punto 6.2 delle Linee guida CIG 10. Che la classificazione dovesse avvenire seguendo quanto riportato nel citato punto 6.2 lo si evince dal tenore letterale della norma stessa la quale prevede che *“Sulla base delle informazioni disponibili la struttura operativa di pronto intervento dovrà stabilire la tipologia dell’anomalia segnalata riconducendola ad una delle seguenti situazioni: sull’impianto di distribuzione: dispersione di gas; interruzione della fornitura di gas; irregolarità della fornitura di gas; danneggiamento da parte di terzi; a valle del punto di riconsegna sull’impianto gestito dal cliente finale: dispersione di gas”*.

46. Si prende atto, altresì, che la Società, anche a seguito della richiesta di informazioni del Responsabile del procedimento, con le note del 12 febbraio 2019, del 14 luglio 2020 ed infine con la rettifica del 31 luglio 2020, ha documentato la corretta predisposizione e compilazione, dal 2019 in poi, del modulo di ‘rapporto di pronto intervento’. Pertanto, per tale violazione non permangono i presupposti per l’adozione di un provvedimento prescrittivo, come prospettato al punto 1 della determinazione DSAI/1/2019/gas. Si prende atto, infine, che con la nota del 31 luglio 2020, la Società ha chiarito, rettificando tra l’altro quanto dichiarato con le note dell’11 aprile e 21 maggio 2019, che il codice univoco di identificazione della segnalazione di pronto intervento corrisponde al campo denominato ‘Codice richiesta’ riportato nei moduli di ‘rapporto di pronto intervento’. Pertanto, in merito a tale punto, la violazione in esame non sussiste. Tali circostanze verranno valorizzate anche ai fini della quantificazione della sanzione.

In merito alle violazioni sub v. e vi.

47. La Società si è resa responsabile della violazione dell’articolo 14, comma 1, lettera b) della RQDG 14/19, in quanto disponeva, per l’impianto di distribuzione denominato ‘Villaminozzo’, di due recapiti telefonici (051.862367 e 0522.716043) che non erano dedicati esclusivamente al servizio di pronto intervento; gli stessi, infatti, come risulta dal documento prodotto nel corso della verifica ispettiva, corrispondevano, rispettivamente, ai recapiti telefonici delle filiali ‘Emilia Romagna, Lombardia e Piemonte’ e ‘Appennino Modenese-Reggiano’. Inoltre, per stessa ammissione della Società, ai predetti recapiti, fuori dagli orari di ufficio, in caso di chiamata di pronto intervento, non vi era un passaggio diretto all’operatore in quanto al chiamante veniva indicato, da un messaggio preregistrato, un altro numero telefonico da comporre per contattare il dipendente reperibile di turno.
48. La Società si è resa, altresì, responsabile della violazione dell’articolo 14, comma 1, lettera d) della RQDG 14/19, in quanto, come dalla stessa ammesso, non effettuava la registrazione garantita delle chiamate pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento. Nello specifico, la Società procedeva annotando 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 dei dati da annotare.

49. Con le note del 12 febbraio 2019 e del 14 luglio 2020, anche a seguito della richiesta di informazioni del Responsabile del procedimento, la Società ha documentato di aver stipulato un contratto con una società esterna per la gestione, tra l’altro, del servizio di centralino di pronto intervento gas tramite un numero verde dedicato esclusivamente al servizio di pronto intervento per la registrazione garantita delle chiamate pervenute al centralino stesso in modo conforme alla regolazione. Pertanto, per tali violazioni, non permangono i presupposti per l’adozione di un provvedimento prescrittivo, come prospettato al punto 1 della determinazione DSAI/1/2019/gas. Si prende atto, inoltre, che la Società ha dichiarato e documentato, con le note del 12 febbraio 2019 e del 21 maggio 2019, di aver esteso all’impianto GPL in oggetto una serie di disposizioni non previste per gli impianti di gas diversi dal naturale, ed in particolare di un centralino che assicura la registrazione vocale di tutte le chiamate e con un’autonomia di almeno 24 ore in caso di interruzione dell’alimentazione elettrica esterna (obblighi previsti dall’articolo 14, comma 1, lettera c), (i.) e (ii.) della RQDG 14/19. Tali circostanze verranno valorizzate anche ai fini della quantificazione della sanzione.

In merito alla violazione sub vii.

50. La Società si è resa responsabile della violazione dell’articolo 68, comma 6, lettera a), punti (i) e (ii), della RQDG 14/19, non avendo 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.
51. Priva di pregio risulta l’eccezione sollevata dalla Società in merito alla circostanza che tali violazioni non sarebbero legittimamente contestabili in quanto esulerebbero dall’oggetto della verifica ispettiva relativo solo alla materia della sicurezza gas e che, comunque, per la verifica dell’adempimento di tali obblighi non sarebbe stata rispettata la procedura semplificata di cui agli articoli 67 e ss. della RQDG 14/19. Al riguardo è, infatti, opportuno evidenziare che il comma 2 dell’articolo 67 della RQDG 14/19 consente all’Autorità di avvalersi, oltre che della procedura semplificata di verifica dei dati di qualità di cui al comma 1 richiamata dalla stessa Società nelle proprie memorie, anche dei controlli di altro tipo, anche a campione per accertare la veridicità di tutti i dati ed informazioni comunicati dalle imprese distributrici ai fini del rispetto delle disposizioni della RQDG. A ciò aggiungasi che il successivo comma 3 prevede che è fatta salva la facoltà dell’Autorità di avviare un procedimento nei confronti delle imprese distributrici per l’irrogazione delle sanzioni previste dall’articolo 2, comma 20, lettera c) della legge 481/95 per mancato adempimento degli obblighi

- di servizio previsti dalla RQDG sulla base degli elementi raccolti nell'ambito dei controlli di cui al comma 2 (quindi anche dei controlli, per così dire, 'ordinari').
52. In disparte poi la circostanza che la stessa legge istitutiva dell'Autorità le attribuisce poteri di ispezione, accesso e acquisizione della documentazione e che, nel caso in cui vengano rilevate violazioni di norme di competenza dell'Autorità, anche se in occasione di verifiche ispettive aventi finalità diverse, nulla vieta che le stesse vengano comunque contestate, occorre rilevare che gli inadempimenti accertati afferiscono proprio alla materia della sicurezza gas (richieste di pronto intervento e dispersioni localizzate), di cui alla verifica ispettiva 147/2018/E/gas. Non c'è stata quindi alcuna estensione dell'oggetto della verifica ispettiva, né alcun vizio procedurale di acquisizione di dati ed informazioni rilevanti ai fini delle presenti contestazioni.
53. Si rileva, inoltre, che la circostanza di non aver fornito in sede di verifica ispettiva gli elenchi di cui alle citate tabelle M e N, per mancanza di chiamate di pronto intervento e dispersioni negli anni 2017 e 2018, oltre ad essere una affermazione che non è riscontrabile documentalmente a causa della mancanza della registrazione garantita delle chiamate di quegli anni (violazione sub vi.), risulterebbe smentita dal fatto che la Società non è stata in grado di fornire gli elenchi neanche per il 2015 nonostante nel corso di tale anno fossero pervenute segnalazioni di pronto intervento.
54. Si prende atto, infine, che la Società ha prodotto, con la citata nota del 14 luglio 2020, l'elenco relativo agli anni 2019 e 2020 compilato 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 compilato delle dispersioni localizzate contenente, per ogni dispersione, i campi indicati nella tabella N della RQDG 14/19. Pertanto, per tali violazioni, non permangono i presupposti per l'adozione di un provvedimento prescrittivo, come prospettato al punto 1 della determinazione DSAI/1/2019/gas. Tali circostanze verranno valorizzate anche ai fini della quantificazione della sanzione.

QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE:

55. 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 la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione;
 - c) personalità dell'agente;
 - d) condizioni economiche dell'agente.
- L'Autorità applica i criteri di cui al sopra citato articolo 11, alla luce di quanto previsto dagli articoli 24 e ss. del Regolamento Sanzioni.
56. Sotto il profilo 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. Pertanto, la gravità delle violazioni deriva direttamente dal bene giuridico tutelato dalle disposizioni violate costituito dall'incolumità delle persone e delle cose. In merito a tale profilo, occorre evidenziare che tutte le violazioni contestate con il presente procedimento risultano essere cessate. In particolare, con riferimento alla violazione *sub ii.*, con la citata nota del 14 luglio 2020, la Società ha documentato di aver provveduto a formalizzare per iscritto, in data 2 maggio 2019, la nomina del responsabile del pronto intervento conformemente a quanto prescritto dalla regolazione vigente. Quanto alla violazione *sub iii.*, con le citate note del 12 febbraio 2019 e del 14 luglio 2020, la Società ha prodotto le vigenti procedure scritte e datate di rintracciabilità del personale interessato al servizio di pronto intervento. Con riferimento alla violazione *sub iv.*, la Società, con le note del 12 febbraio 2019 e del 14 luglio 2020, ha documentato la corretta predisposizione e compilazione, dal 2019 in poi, del modulo 'rapporto di pronto intervento' oltre ad aver chiarito e documentato la non sussistenza di tale violazione in merito alla mancata indicazione del 'codice univoco di identificazione'. Relativamente alle violazioni *sub v.* e *vi.*, la Società, con le note del 12 febbraio 2019 e del 14 luglio 2020 ha dichiarato e documentato di aver stipulato, in data 6 febbraio 2019, un contratto per la gestione, tra l'altro, del servizio di centralino di pronto intervento nonché della registrazione garantita delle chiamate pervenute al centralino stesso. Quanto, infine, alla violazione *sub vii.*, la Società ha prodotto, con la citata nota del 14 luglio 2020, l'elenco compilato 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 compilato delle dispersioni localizzate contenente, per ogni dispersione, i campi indicati nella tabella N della RQDG 14/19.

57. Con riferimento ai criteri dell'*opera svolta dall'agente per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione* non risultano circostanze rilevanti.
58. In merito alla *personalità dell'agente* si prende atto che la Società ha dichiarato e documentato con le note del 12 febbraio 2019 e del 21 maggio 2019, di aver esteso all'impianto di GPL in argomento una serie di disposizioni non previste per gli impianti di gas diversi dal naturale, ed in particolare un centralino che assicura la registrazione vocale di tutte le chiamate e con un'autonomia di almeno 24 ore in caso di interruzione dell'alimentazione elettrica esterna (obblighi previsti dall'articolo 14, comma 1, lettera c), (i.) e (ii.) della RQDG 14/19).
59. Per quanto attiene alle *condizioni economiche dell'agente*, rileva il fatturato conseguito dalla società nell'anno 2018. Sotto questo profilo, si precisa che il riferimento all'intero fatturato realizzato dalla Società nell'esercizio chiuso prima dell'avvio del procedimento sanzionatorio risulta pienamente conforme alla vigente normativa di riferimento (art. 45, comma 4, del decreto legislativo 93/2011, come novellato dall'art. 26, comma 1, lett. f) della legge 29 luglio 2015, n. 115, laddove la modifica ha specificamente riguardato l'eliminazione del riferimento al fatturato realizzato "nello svolgimento delle attività afferenti la violazione").
60. Gli elementi sopra evidenziati consentono, pertanto, di determinare la sanzione nella misura di euro 25.300,00 (venticinquemilatrecento/00)

DELIBERA

1. di accertare la violazione da parte di Goldengas S.p.A., nei termini di cui in motivazione, dell'articolo 14, comma 1, lettere a), b) e d) e dell'articolo 68, comma 6, lettera a), punti (i) e (ii) della RQDG 14/19, nonché dei punti 5.1 e 7 delle Linee guida CIG 10;
2. di irrogare nei confronti di Goldengas S.p.A., ai sensi dell'articolo 2 comma 20, lettera c) della legge 481/95, una sanzione amministrativa pecuniaria nella misura complessiva di euro 25.300,00 (venticinquemilatrecento/00);
3. di ordinare a Goldengas S.p.A. 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 alle 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 Goldengas S.p.A. di comunicare all'Autorità l'avvenuto pagamento della sanzione amministrativa irrogata mediante l'invio di copia del documento attestante il versamento effettuato via mail all'indirizzo protocollo@pec.arera.it, entro 5 giorni dalla sua effettuazione;
6. di notificare il presente provvedimento a Goldengas S.p.A. (P. Iva 00080300429) mediante pec agli indirizzi goldengas@legalmail.it e nikolauswaltermariasuck@ordineavvocatiroma.org, nonché di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

Avverso il presente provvedimento può essere proposto ricorso innanzi 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.

26 gennaio 2021

IL PRESIDENTE

Stefano Besseghini