

AUTORITA' DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE

Direzione Sanzioni e Impegni

**Procedimento sanzionatorio in materia di pronto intervento gas
Determinazione DSAI/3/2021/GAS**

**Proposta di Impegni
(integrazione e aggiornamento)**

ai sensi dell'art. 45, comma 3, del D.lgs. 1° giugno 2011, n. 93, e
della Deliberazione dell'Autorità 14 giugno 2012 - 243/2012/E/com



Azienda Servizi Territoriali

1. SOGGETTO PROPONENTE

Il soggetto che presenta la proposta di impegni è **Azienda Servizi Territoriali S.p.A.**, con sede in Travagliato (BS), Via Breda 18/a, Codice Fiscale e Partita IVA 03376720177, società iscritta al REA di Brescia n. 367997, soggetta all'attività di direzione e coordinamento del Comune di Travagliato (BS), in persona dell'Amministratore Unico e legale rappresentante, Dott. Ennio Isidoro Marchetti, nato a Travagliato il 04/07/1963, Codice Fiscale MRCNSD63L04L339L, identificato a mezzo Carta di Identità n. CA90965FL, rilasciata dal Ministero dell'Interno in data 09/11/2019 (**Allegato 1**, fotocopia carta di identità del legale rappresentante di AST Spa; **Allegato 2**, visura camerale di AST Spa).

2. NUMERO DEL PROCEDIMENTO E FATTISPECIE CONTESTATA

Azienda Servizi Territoriali S.p.A. (*AST Spa o Società*) svolge il servizio di distribuzione del gas naturale nel territorio del Comune di Travagliato (BS), in conformità ai provvedimenti emanati dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (*ARERA o Autorità*).

Con Deliberazione 52/2020/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. In attuazione del programma suddetto, la Guardia di Finanza ha effettuato chiamate telefoniche al servizio di pronto intervento di AST Spa e, nei giorni 8, 9 e 10 settembre 2020, ha svolto una verifica ispettiva presso la sede della Società.

Al termine della verifica ispettiva, il Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni (*Direzione*) ha adottato la **Determinazione DSAI/3/2021/GAS**, notificata a mezzo PEC in data 8 marzo 2021, per avviare nei confronti di AST Spa un procedimento sanzionatorio per l'accertamento di presunte violazioni delle disposizioni in materia di pronto intervento gas stabilite dalla "*Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019*", approvata con Deliberazione 574/2013/R/GAS e s.m.i. (*RQDG 14/19*), e dalla "*Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2020-2025*", approvata con Deliberazione 569/2019/R/gas e s.m.i. (*RQDG 20/25*).

In particolare, la Direzione ha contestato che:

- i. in violazione dell'art. 12, comma 8, lett. a), della RQDG 14/19 e dell'art. 14, comma 8, lett. a), della RQDG 20/25, la Società dispone di una "Procedura pronto intervento" (in vigore dall'anno 2018) nella quale non sarebbero presenti le delibere di riferimento dell'Autorità, nonchè gli elementi minimi previsti dalle norme tecniche vigenti e/o dalle linee guida di cui all'art. 25, comma 2, della RQDG 14/19 (ora art. 35, comma 2, della RQDG 20/25); inoltre, in violazione dell'art. 12, comma 8, lettera d), della RQDG 14/19 e 14, comma 8, lettera d), della RQDG 20/25, nonché del punto 5.4 delle Linee guida CIG 10, la Società non avrebbe ottemperato all'obbligo di disporre di procedure operative relativamente alle attività di ripristino della fornitura di gas a uno o più clienti finali e di classificazione delle dispersioni localizzate (*punto 16 e documento 16a allegato alla check list*)
- ii. in violazione dell'art. 15, comma 1, lettera a), della RQDG 20/25, la Società non avrebbe ottemperato all'obbligo di disporre di adeguate risorse tecnologiche per fronteggiare con tempestività le richieste di pronto intervento; in particolare, in occasione della chiamata telefonica effettuata in data 4 maggio 2020 (alle ore 19.05) dai militari della Guardia di Finanza al numero di pronto intervento 800.038051, non è stato possibile comunicare con il reperibile di turno del servizio di pronto intervento

(punto 7 della check list e documenti 7a e 13b allegati nonché codice progressivo 6288750 della Tabella di riscontro delle chiamate di pronto intervento);

- iii. in violazione dell'art. 14, comma 1, lettera g), della RQDG 14/19 e art. 15, comma 1, lettera g), della RQDG 20/25, la Società, dall'anno 2014 in poi, non ha comunicato in forma scritta ai venditori, al momento della richiesta di accesso alla rete di distribuzione, il recapito telefonico per il servizio di pronto intervento avendo dichiarato di ritenere "sufficiente la sola pubblicazione del numero di Pronto Intervento sul portale unico di scambio" (punto 12 della check list);
- iv. in violazione dell'art. 68, comma 6, lettera a), punto (ii), della RQDG 14/19, la Società ha prodotto in sede di controllo, per l'impianto di distribuzione denominato "COMUNE DI TRAVAGLIATO", per l'anno 2019, l'elenco di cui alla tabella N nel quale non sarebbe contenuto il campo denominato "N. Progr." (punto 15 e documento 15a allegato alla check list).

L'art. 45, comma 3, del D.lgs. 1° giugno 2011, n. 93, stabilisce che, entro 30 giorni dalla notifica dell'atto di avvio del procedimento sanzionatorio, l'impresa interessata può presentare all'Autorità impegni utili al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle norme o dai provvedimenti violati e, in caso di valutazione positiva, evitare l'accertamento delle infrazioni.

Con Deliberazione 14 giugno 2012 - 243/2012/E/com e s.m.i., l'Autorità ha approvato il *Regolamento per la disciplina dei procedimenti sanzionatori e delle modalità procedurali per la valutazione degli impegni* (Allegato A), che stabilisce le modalità per presentare eventuali proposte di impegni dopo l'avvio del procedimento sanzionatorio.

In data 7 aprile 2021, AST Spa ha presentato una proposta di impegni utili al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle norme in materia di pronto intervento gas, ai sensi dell'art. 45 del D.lgs. 93/2011 e della Deliberazione 243/2012/E/com.

Con comunicazione Prot. P/2021/42615 del 12 novembre 2021, la Direzione ha chiesto alcuni chiarimenti e precisazioni, invitando AST Spa a produrre quanto richiesto attraverso una nuova proposta di impegni che integri e aggiorni quella iniziale.

Con il presente documento, quindi, AST Spa intende fornire i chiarimenti e le precisazioni richiesti sugli impegni proposti, che sono anche integrati con ulteriori proposte di intervento di seguito indicate con numerazione progressiva rispetto a quelle iniziali.

3. DICHIARAZIONE DI CESSAZIONE DELLA CONDOTTA CONTESTATA

Con la sottoscrizione della presente proposta di impegni, il legale rappresentante di AST Spa dichiara la cessazione delle violazioni contestate, come dimostrato dalla documentazione di seguito indicata e che si allega in copia.

Adeguamento della Procedura di Pronto Intervento e predisposizione delle ulteriori Procedure operative (violazione sub lett. i)

- Con riferimento alla presunta violazione dell'art. 12, comma 8, lett. a), della RQDG 14/19 e dell'art. 14, comma 8, lett. a), della RQDG 20/25, la Società ha provveduto ad integrare la Procedura di pronto intervento con l'indicazione delle delibere di riferimento dell'ARERA, nonché con gli elementi minimi previsti dalle norme tecniche vigenti e/o dalle linee guida di cui all'art. 25, comma 2, della RQDG 14/19 (ora art. 35, comma 2, della RQDG 20/25). A riprova, si allega copia della suddetta procedura

approvata dalla Società nel mese di marzo 2021 (**Allegato 3**, Procedura di pronto intervento gas AST Spa, rev. 03 di ottobre 2021).

Al riguardo, AST Spa precisa di aver integrato la procedura di pronto intervento con l'indicazione delle delibere di riferimento dell'Autorità, nonché con gli elementi minimi previsti dalle norme tecniche vigenti e/o dalle linee guida di cui all'art. 25, comma 2, della RQDG 14-19 (ora art. 35, comma 2, della RQDG 20-25). In particolare, AST Spa dichiara di aver inserito nella procedura operativa "Pronto intervento gas", le definizioni di "incidente da gas" e di "emergenza" e di aver allineato le ulteriori definizioni alla terminologia e ai contenuti della Linea Guida CIG n. 10.

- Inoltre, la Società ha predisposto la Procedura per il ripristino della fornitura di gas a uno o più clienti finali e la Procedura di classificazione delle dispersioni localizzate, così da cessare la presunta violazione dell'art. 12, comma 8, lettera d), della RQDG 14/19 e dell'art. 14, comma 8, lettera d), della RQDG 20/25, nonché del punto 5.4 delle Linee guida CIG 10, come dimostrato dal testo di entrambe le procedure, approvate nel mese di marzo 2021, che si allegano in copia (**Allegato 4**, Procedura sospensione e ripristino della fornitura di gas, rev. 1 di ottobre 2021; **Allegato 5**, Procedura di classificazione delle dispersioni localizzate, rev. 0 del marzo 2021).

Si precisa che AST Spa ha indicato nella procedura operativa per la "Sospensione e ripristino della fornitura gas" le pertinenti norme di riferimento, tra cui la Linea Guida CIG n. 12 e di aver allineato tutte le definizioni alla terminologia e ai contenuti della Linea Guida CIG n. 10.

Risorse tecnologiche per fronteggiare con tempestività le richieste di pronto intervento (violazione sub lett. ii)

- La presunta violazione dell'art. 15, comma 1, lettera a), della RQDG 20/25, deve ritenersi cessata nel momento in cui la Guardia di Finanza ha effettuato la chiamata telefonica del 4 maggio 2020 (alle ore 19.05), in occasione della quale non sarebbe stato possibile comunicare con il reperibile di turno del servizio di pronto intervento.

Infatti, con la Determinazione di avvio del procedimento, la Direzione ha ritenuto «*opportuno invitare A.S.T., nelle more del procedimento, ad adempiere agli obblighi oggetto delle contestazioni di cui ai punti sub i., iii. e iv.*», senza fare alcun riferimento alla violazione di cui al punto sub ii., riconoscendo così che quest'ultima violazione è già cessata e che non è necessario provvedere a particolari adempimenti.

- Peraltro, come dichiarato in occasione della verifica ispettiva (cfr. punto 6 della checklist), il centralino di pronto intervento di AST Spa è gestito da [omissis...], uno dei principali operatori del settore che ha un'esperienza pluriennale e riconosciuta nell'ambito dei servizi per la sicurezza e la continuità della distribuzione del gas, per cui il mancato collegamento con il reperibile di turno in occasione della chiamata da parte della Guardia di Finanza è stato un episodio isolato.
- Ad ogni buon conto, considerato che l'Autorità ha contestato a AST Spa la presunta carenza di adeguate risorse tecnologiche per fronteggiare con tempestività le richieste di pronto intervento, la Società ha immediatamente segnalato l'accaduto al fornitore del servizio, il quale ha provveduto, già nel mese di novembre 2020, ad effettuare un aggiornamento migliorativo del centralino di pronto intervento, mediante «*l'adozione di tecnologia VoIP "Voice over IP", la quale si aggiunge in parallelo alle attuali linee su*

rame e ponte radio già presenti. L'Adozione della tecnologia VoIP rappresenta un'alternativa ai più tradizionali flussi primari ISDN "Integrated Services Digital Network", che permette una maggiore flessibilità int ermini di trasporto e di ridondanza», come attestato dalla dichiarazione allegata (**Allegato 6**, dichiarazione omissis... del 06/04/2021).

Recapito di pronto intervento (violazione sub lett. iii)

- Al fine di cessare la presunta violazione dell'art. 14, comma 1, lettera g), della RQDG 14/19 e dell'art. 15, comma 1, lettera g), della RQDG 20/25, la Società ha provveduto a comunicare per iscritto alle società di vendita del gas che hanno fatto richiesta di accesso alla rete di distribuzione del gas gestita da AST Spa il recapito di pronto intervento, mediante apposite comunicazione PEC inviate tra ottobre 2020 e febbraio 2021, vale a dire prima dell'avvio del procedimento sanzionatorio (**Allegato 7**, comunicazioni pec alle società di vendita).

Integrazione della Tabella N (violazione sub lett. iv)

- In conformità all'art. 68, comma 6, lettera a), punto (ii), della RQDG 14/19, la Società ha provveduto, per l'impianto di distribuzione denominato "COMUNE DI TRAVAGLIATO", ad integrare l'elenco di cui alla Tabella N con il campo denominato "N. Progr.", come dimostrato dalla tabella relativa all'anno 2020, che si allega in copia (**Allegato 8**, tabella N anno 2020 aggiornata). Inoltre, per completezza, la Società ha provveduto ad adeguare anche la Tabella N relativa all'anno 2019 oggetto di contestazione (**Allegato 9**, tabella N anno 2019 adeguata).

4. CONSIDERAZIONI IN MERITO ALL'UTILITÀ DEGLI IMPEGNI A RIPRISTINARE L'ASSETTO DEGLI INTERESSI ANTERIORE ALLA VIOLAZIONE O AD ELIMINARE, ALMENO IN PARTE, EVENTUALI CONSEGUENZE IMMEDIATE E DIRETTE DELLA VIOLAZIONE

Le norme che si assumono violate da parte di AST Spa riguardano la corretta predisposizione di alcune procedure operative nel rispetto delle norme tecniche vigenti (art. 14.8 RQDG 20/25), l'obbligo di disporre di adeguate risorse tecnologiche per fronteggiare con tempestività le richieste di pronto intervento (art. 15.1, lett. a, RQDG 20/25), la comunicazione del recapito di pronto intervento alle società di vendita (art. 15.1, lett. g, RQDG 20/25) e il contenuto della tabella N con l'elenco delle dispersioni localizzate (art. 68.6, lett. a, punto ii, RQDG 14/19).

Le disposizioni sono dirette a garantire la sicurezza del servizio di distribuzione attraverso l'imposizione agli esercenti di obblighi relativi al servizio di pronto intervento e che la gravità della violazione deriva direttamente dal bene giuridico tutelato dalla deliberazione violata, costituito dall'incolumità delle persone e delle cose.

Tuttavia, nel caso di specie, la gravità e la portata delle violazioni devono ritenersi attenuate in considerazione dei seguenti elementi.

- a) AST Spa ha dimostrato di aver già adempiuto gli obblighi di cui la Direzione ha contestato la violazione (*violazioni sub i., iii. e iv.*).

Con particolare riferimento al centralino di pronto intervento (*violazione sub ii.*), AST Spa aveva già provveduto ad affidare la gestione del servizio ad uno dei maggiori operatori in Italia, il quale ha messo in atto anche interventi migliorativi sull'infrastruttura di gestione delle chiamate di pronto intervento, ragion per cui non si ravvisano ulteriori margini di miglioramento del sistema di call center.

- b) Peraltro, l’Autorità ha contestato la presunta mancanza di adeguate risorse tecnologiche per fronteggiare con tempestività le richieste di pronto intervento sulla base di una sola chiamata pervenuta al centralino di pronto intervento, effettuata dalla Guardia di Finanza in data 4 maggio 2020.

Al contrario, tutte le altre chiamate effettuate dai clienti finali e pervenute al centralino di pronto intervento sono state gestite in conformità alle prescrizioni della RQDG, come dimostrato dall’elenco esibito durante l’ispezione e dalle registrazioni vocali che gli ispettori hanno avuto modo di ascoltare personalmente.

Tale circostanza riduce nettamente la portata delle violazioni e evidenzia che la mancata registrazione della chiamata della Guardia di Finanza costituisce un fatto isolato.

- c) Le pretese violazioni hanno avuto una portata molto limitata (solo locale), considerato che la verifica ha riguardato l’impianto di distribuzione di Travagliato (BS), l’unico gestito da AST Spa, al quale erano allacciati, alla data del 31 dicembre 2019, soltanto 5.998 utenti (v. *punto 5 della check list*).
- d) Infine, non potrà ignorarsi il fatto che le violazioni contestate non hanno in concreto creato alcun pregiudizio alla sicurezza del servizio di distribuzione del gas e non è stato recato alcun danno all’incolumità fisica dei clienti finali.

Per le suddette ragioni, AST Spa propone di assumere impegni tali da migliorare la sicurezza del servizio di distribuzione del gas nel suo complesso, sulla base di quattro linee di intervento:

1. sensibilizzazione della cittadinanza;
2. formazione del personale addetto al pronto intervento;
3. interventi aggiuntivi di manutenzione preventiva sugli impianti di distribuzione gas;
4. nuovi standard migliorativi rispetto agli obblighi di servizio di cui all’art. 14 del RQDG 2020-2025.

5. DESCRIZIONE DEGLI IMPEGNI PROPOSTI

La Società propone i seguenti impegni.

IMPEGNO n. 1 - Campagna di informazione e di sensibilizzazione in materia di sicurezza e pronto intervento gas

- a) **Descrizione dell’impegno:** AST Spa propone di realizzare, a decorrere dal terzo mese successivo alla data di approvazione della proposta di impegni, nell’arco di un biennio, una campagna di informazione e di sensibilizzazione in materia di sicurezza e pronto intervento gas sul territorio in cui la Società svolge il servizio di distribuzione gas, cioè nel territorio del Comune di Travagliato (BS), mediante le seguenti attività:

- distribuzione di un foglio informativo sul corretto utilizzo dei numeri telefonici per la segnalazione di pronto intervento e di un decalogo contenente istruzioni e regole per l’uso sicuro del gas naturale a tutti gli utenti (circa 6.000) allacciati alla rete di distribuzione gestita dalla Società (**Allegato 10**, foglio informativo e decalogo sicurezza gas). La distribuzione del materiale informativo sarà realizzata mediante tre cicli di consegna massiva, di cui la prima nel primo anno e le altre due nel secondo anno;

- pubblicazione del suddetto foglio informativo e del decalogo anche sul sito internet di AST Spa nella prima pagina;
 - pubblicazione del decalogo anche sulla rivista locale "omissis...", che viene divulgata con periodicità settimanale nel territorio della provincia di Brescia, compreso il Comune di Travagliato (**Allegato 11**, scheda descrittiva rivista settimanale estratta dal sito omissis...). Il decalogo sarà pubblicato in occasione di 52 uscite settimanali della rivista, per un arco temporale di 13 mesi;
 - promozione mirata del decalogo mediante l'utilizzo del social network "omissis...", tramite "Post Sponsorizzati" che permettono di raggiungere tutti i residenti del Comune di Travagliato iscritti al suddetto social network. La promozione tramite internet sarà effettuata tutti i giorni per la durata di un anno.
- b) Costi previsti:** il costo per le iniziative sopra descritte è stato determinato sulla base dei preventivi allegati e si compone delle seguenti voci di spesa:
- stampa e spedizione massiva del foglio informativo e del decalogo: Euro omissis... per la stampa di 18.000 volantini (6000 utenti x 3 consegne) e Euro omissis... per la distribuzione (**Allegato 12**, preventivo omissis... del 26 marzo 2021);
 - pubblicazione del foglio informativo e del decalogo sulla rivista omissis...k per un totale di 52 uscite: Euro omissis... (**Allegato 13**, preventivo omissis... del 30 marzo 2021);
 - promozione annuale su omissis...: Euro omissis... (**Allegato 13**, preventivo omissis... del 30 marzo 2021).
- c) Tempi di attuazione:** le iniziative sopra descritte saranno attuate a decorrere dal terzo mese successivo alla data di approvazione della proposta di impegni e copriranno un arco temporale complessivo di 2 (due) anni.
- d) Considerazioni in merito all'utilità degli impegni:** la realizzazione di una campagna di informazione ha il pregio di sensibilizzare la cittadinanza sul tema della sicurezza gas, favorendo comportamenti corretti da tenere per un utilizzo sicuro del gas, oltre ad offrire ai clienti finali un'ulteriore e celere strumento di reperibilità del riferimento telefonico del centralino di pronto intervento. In particolare, le modalità di divulgazione prescelte (distribuzione cartacea ai singoli utenti, pubblicazione su rivista settimanale e social network) consente di raggiungere il maggior numero di utenti, compresi quelli più giovani che notoriamente utilizzano i social network e avranno quindi modo di accedere più agevolmente alle note informative di AST Spa.

IMPEGNO n. 2 – Formazione del personale addetto alla distribuzione gas sui seguenti temi: i) sorveglianza degli impianti di decompressione del gas naturale; ii) ispezione programmata, localizzazione e classificazione delle dispersioni di gas combustibile da reti e allacciamenti; iii) ispezione Norma UNI 7133 parti 1-2-3-4 Odorizzazione di gas per uso domestico ed usi similari

- a) Descrizione dell'impegno:** AST Spa propone di attivare, a decorrere dal terzo mese successivo alla data di approvazione della proposta di impegni, corsi di formazione del personale addetto alla distribuzione gas su tematiche strettamente connesse alla sicurezza del servizio di distribuzione gas, vale a dire:

- *sorveglianza degli impianti di decompressione del gas naturale in applicazione alla UNI 11632;*
- *ispezione programmata, localizzazione e classificazione delle dispersioni di gas combustibile da reti e allacciamenti (Aggiornato alle Linee Guida CIG n. 7 - edizione gennaio 2020);*
- *Norma UNI 7133 parti 1-2-3-4 Odorizzazione di gas per uso domestico ed usi similari (Aggiornata all'edizione 2019).*

La partecipazione ai corsi sarà riservata ai 2 addetti al servizio di pronto intervento gas di AST Spa e saranno tenuti dal [omissis...].

b) Costi previsti: il costo per l'iniziativa di formazione è stato determinato sulla base dei listini del [omissis...] (che prevedono un costo di [Euro omissis...] per corsi di due giornate e di [Euro omissis...] per corsi di una giornata) e delle locandine pubblicate sul sito internet, anche con riferimento ad edizioni precedenti, dato che costituiscono un valido parametro di riferimento anche per gli stessi corsi che saranno calendarizzati in futuro:

- [Euro omissis...= omissis... Euro/corso x 2 addetti] (**Allegato 14**, locandina corso formazione sorveglianza decompressione);
- [Euro omissis...= omissis... Euro/corso x 2 addetti] (**Allegato 15**, locandina corso formazione ispezione programmata e localizzazione dispersioni);
- [Euro omissis...= omissis...Euro/corso x 2 addetti] (**Allegato 16**, locandina corso formazione odorizzazione).

c) Tempi di attuazione: i corsi di formazione avranno inizio a decorrere dal terzo mese successivo alla data di approvazione della proposta di impegni e saranno effettuati nell'arco di un triennio, con le seguenti modalità:

- *la sorveglianza e l'intervento negli impianti di decompressione del gas naturale in applicazione alla UNI 11632:* nel corso del primo;
- *ispezione programmata, localizzazione e classificazione delle dispersioni di gas combustibile da reti e allacciamenti (Aggiornato alle Linee Guida CIG n. 7 - edizione gennaio 2020):* nel corso del secondo anno;
- *ispezione Norma UNI 7133 parti 1-2-3-4 Odorizzazione di gas per uso domestico ed usi similari (Aggiornata all'edizione 2019):* nel corso del terzo anno.

In caso di approvazione della proposta di impegni, la Società è disponibile a sottoporre all'Autorità il calendario dei prossimi eventi formativi, nonché l'elenco dei partecipanti debitamente sottoscritto da ciascuno di essi per attestare la frequenza ai corsi e/o gli attestati di partecipazioni rilasciati dal fornitore.

d) Considerazioni in merito all'utilità degli impegni: l'iniziativa ha il pregio di aumentare la professionalità del personale addetto al servizio di pronto intervento gas, migliorando la gestione della distribuzione del gas, la qualità del servizio e pertanto la sicurezza degli impianti. Inoltre, il programma di formazione su base triennale consente agli addetti del pronto intervento di aumentare le proprie capacità operative nel tempo e assicura un aggiornamento costante su tematiche rilevanti per la sicurezza del servizio.

IMPEGNO n. 3 - Incremento della frequenza della manutenzione preventiva delle cabine REMI e degli impianti di regolazione intermedia (IRI) al servizio della zona industriale denominata "Averolda" rispetto agli obblighi previsti dalle norme tecniche vigenti

a) Descrizione dell'impegno: AST Spa propone di incrementare la frequenza dell'attività di manutenzione degli impianti di distribuzione del gas, in particolare:

- *Incremento della frequenza di manutenzione preventiva delle cabine REMI rispetto a quanto previsto dalla norma "UNI 9571-1:2012 Impianti di ricezione, prima riduzione e misura del gas naturale - Parte 1: Sorveglianza, punto 8", ovvero, le operazioni manutentive preventive indicate nei prospetti 6 e 7 della norma citata.*

In particolare, la suddetta normativa tecnica prevede che l'attività di manutenzione venga effettuata soltanto una volta ogni 6 anni, sicché AST Spa propone di effettuare un ciclo di manutenzione aggiuntivo.

- *Incremento della frequenza di manutenzione preventiva degli impianti di regolazione intermedia (IRI) al servizio della zona industriale denominata "Averolda", rispetto a quanto previsto dalla norma "UNI 10702:2019 Sistemi di controllo della pressione e/o impianti di misurazione del gas funzionanti con pressione a monte compresa tra 0,04 bar e 12 bar - Parte 1: Sorveglianza del controllo della pressione, punto 8", ovvero, le operazioni manutentive preventive indicate nel prospetto 4 della norma citata.*

In questo caso, la norma tecnica prevede che l'attività di manutenzione degli impianti di regolazione aventi una $Q_{nom} > 1.200$ kW venga effettuata solo una volta ogni 7 anni. AST Spa propone di effettuare un ciclo di manutenzione aggiuntivo.

b) Costi previsti: il costo dell'iniziativa è stato determinato nella misura complessiva di Euro [omissis...], comprensiva sia della manutenzione aggiuntiva delle cabine REMI, sia della manutenzione aggiuntiva degli impianti di regolazione intermedia, sulla base del preventivo di spesa trasmesso dall'impresa esecutrice dell'attività manutentiva per il numero di interventi presso gli impianti in questione (**Allegato 17**, preventivo [omissis...]n. 44 del 1° aprile 2021).

c) Tempi di attuazione: le iniziative sopra descritte saranno attuate a decorrere dal terzo mese successivo alla data di approvazione della proposta di impegni. AST Spa si impegna a incrementare la frequenza della manutenzione preventiva delle cabine REMI e degli impianti di regolazione intermedia (IRI) fino alla fine dell'attuale periodo regolatorio (anno 2025).

L'attuale calendario manutentivo delle cabine REMI prevede i seguenti interventi:

Codice	Denominazione	Numero LINEE	Anni					
			1°	2°	3°	4°	5°	6°
34457801	VIA CAMPAZZI	2	VF	VF	VF	VF	VF	MP
34457802	VIA SAN FRANCESCO	2	VF	VF	VF	VF	VF	MP

MP=Manutenzione preventiva - VF=Verifica funzionale

In base all'impegno proposto da AST Spa, il calendario manutentivo con gli interventi aggiuntivi sarebbe il seguente:

Codice	Denominazione	Numero LINEE	Anni					
			1°	2°	3°	4°	5°	6°
34457801	VIA CAMPAZZI	2	VF	VF	MP	VF	VF	MP
34457802	VIA SAN FRANCESCO	2	VF	VF	MP	VF	VF	MP

MP=Manutenzione preventiva - VF=Verifica funzionale

L'attuale calendario manutentivo degli impianti di regolazione intermedia prevede i seguenti interventi:

Codice	Denominazione	Numero LINEE	Anni						
			1°	2°	3°	4°	5°	6°	7°
IRI 06	VIA AVEROLDA	2	VF	VF	VF	VF	VF	VF	MP
IRI 02	VIA VITTIME DEL LAVORO	2	VF	VF	VF	VF	VF	VF	MP

MP=Manutenzione preventiva - VF=Verifica funzionale

Il calendario manutentivo con gli interventi aggiuntivi proposti prevede i seguenti interventi:

Codice	Denominazione	Numero LINEE	Anni						
			1°	2°	3°	4°	5°	6°	7°
IRI 06	VIA AVEROLDA	2	VF	VF	MP	VF	VF	VF	MP
IRI 02	VIA VITTIME DEL LAVORO	2	VF	VF	MP	VF	VF	VF	MP

MP=Manutenzione preventiva - VF=Verifica funzionale

- d) **Considerazioni in merito all'utilità degli impegni:** l'incremento dell'attività di manutenzione preventiva delle cabine REMI e degli impianti di regolazione intermedia ha il vantaggio di migliorare la sicurezza del servizio di distribuzione del gas, riducendo il rischio di eventuali malfunzionamenti degli impianti.

IMPEGNO n. 4 - Incremento della periodicità di ispezione del 100% della rete in bassa pressione da 4 anni a 2 anni mobili e della periodicità di ispezione del 100% della rete in media pressione da 3 anni a 2 anni mobili

- a) **Descrizione dell'impegno:** AST Spa, secondo prassi ormai consolidata, svolge l'ispezione della rete gas in bassa pressione con la medesima periodicità prevista per la rete in media pressione, ovvero il 100% su tre anni mobili in luogo di quattro anni mobili.

AST Spa propone un incremento della periodicità di ispezione del 100% della rete in bassa pressione da 4 anni a 2 anni mobili e della periodicità di ispezione del 100% della rete in media pressione da 3 anni a 2 anni mobili rispetto agli obblighi di servizio di cui al comma 14.2 lettere a) e b) del RQDG 2020-2025.

- b) **Costi previsti:** il costo dell'iniziativa è stato stimato nella misura complessiva di Euro omissis...
 c) **Tempi di attuazione:** le iniziative sopra descritte saranno attuate a decorrere dal terzo mese successivo alla data di approvazione della proposta di impegni. AST Spa si impegna a incrementare la periodicità di ispezione della rete fino alla fine dell'attuale periodo regolatorio (anno 2025).

Il piano d'ispezione della rete in bassa e media pressione, in conformità al comma 14.2 lettere a) e b), del RQDG 2020-2025, prevede il seguente cronoprogramma:

Descrizione	Anni			
	1°	2°	3°	4°
Ispezione rete MP	0%	0%	100%	0%
Ispezione rete BP	0%	0%	0%	100%

Il piano d'ispezione della rete in bassa e media pressione **proposto** prevede il seguente cronoprogramma:

Descrizione	Anni			
	1°	2°	3°	4°
Ispezione rete MP	0%	100%	0%	100%
Ispezione rete BP	0%	100%	0%	100%

- d) **Considerazioni in merito all'utilità degli impegni:** l'incremento della periodicità di ispezione del 100% della rete in bassa pressione da 4 anni a 2 anni mobili e della periodicità di ispezione del 100% della rete in media pressione da 3 anni a 2 anni mobili ha il vantaggio di migliorare la sicurezza del servizio di distribuzione del gas, prevenendo il rischio derivante da eventuali dispersioni presenti sulla rete di distribuzione di media e bassa pressione.

IMPEGNO n. 5 – riduzione dei tempi previsti per l'eliminazione di ogni singola dispersione di classe B a 20 giorni solari e di classe C a 4 mesi

- a) **Descrizione dell'impegno:** AST Spa propone di ridurre i tempi di eliminazione di ogni singola dispersione di gas di classe B e C, rispetto agli obblighi di cui al comma 14.1 lettera g) del RQDG 2020-2025.

AST Spa s'impegna ad eliminare entro il tempo massimo di **20 giorni solari** dalla sua localizzazione ogni singola dispersione di **classe B**, in luogo del tempo massimo di 30 giorni solari previsti dalle norme tecniche vigenti e di cui alla Linea Guida CIG n. 7:2017, e ogni singola dispersione di **classe C**, entro il tempo massimo di **4 mesi** dalla sua localizzazione in luogo del tempo massimo di 6 mesi previsti dalle norme tecniche vigenti e di cui alla citata Linea Guida CIG n. 7:2017.

- b) **Costi previsti:** il costo dell'iniziativa è stato stimato nella misura complessiva di Euro omissis...
- c) **Tempi di attuazione:** le iniziative sopra descritte saranno attuate a decorrere dal terzo mese successivo alla data di approvazione della proposta di impegni e copriranno un arco temporale fino alla fine dell'attuale periodo regolatorio (anno 2025).
- d) **Considerazioni in merito all'utilità degli impegni:** la riduzione dei tempi di eliminazione di ogni singola dispersione di gas di classe B e C ha il vantaggio di migliorare la sicurezza del servizio di distribuzione del gas, prevenendo il rischio derivante da eventuali dispersioni presenti sull'impianto di distribuzione.

IMPEGNO n. 6 – riduzione del tempo massimo di risposta alle chiamate telefoniche di pronto intervento a 100 secondi; incremento al 93% della percentuale minima di chiamate pervenute ai recapiti di pronto intervento, con tempo massimo di risposta entro il tempo massimo proposto per il nuovo standard, di cui al precedente capoverso.

- a) **Descrizione dell'impegno:** AST Spa propone di ridurre il tempo massimo di risposta alle chiamate telefoniche di pronto intervento, rispetto agli obblighi di cui al comma 15.3 lettera a) del RQDG 2020-2025, e di incrementare la percentuale minima di chiamate pervenute ai recapiti di pronto intervento con tempo massimo di risposta entro il tempo massimo proposto per il nuovo standard, rispetto agli obblighi di cui al comma 15.3 lettera b) del RQDG 2020-2025.

AST Spa si impegna a **ridurre il tempo massimo di risposta** alle chiamate telefoniche di pronto intervento a **100 secondi**, rispetto ai 120 secondi previsti dagli obblighi di cui al comma 15.3 lettera a) del RQDG 2020-2025, e di **incrementare la percentuale minima** di chiamate pervenute ai recapiti di pronto intervento con tempo massimo di risposta entro il tempo massimo proposto per il nuovo standard di 100 secondi **al 93%**, rispetto al 90% previsto dagli obblighi di cui al comma 15.3 lettera b) del RQDG 2020-2025.

- b) **Costi previsti:** il costo dell'iniziativa è stato stimato nella misura complessiva di Euro [omissis...].
- c) **Tempi di attuazione:** Le iniziative sopra descritte saranno attuate a decorrere dal terzo mese successivo alla data di approvazione della proposta di impegni e copriranno un arco temporale fino alla fine dell'attuale periodo regolatorio (anno 2025).
- d) **Considerazioni in merito all'utilità degli impegni:** la riduzione del tempo massimo di risposta alle chiamate telefoniche di pronto intervento e l'incremento della percentuale minima di chiamate pervenute ai recapiti di pronto intervento con tempo massimo di risposta entro il tempo massimo proposto per il nuovo standard rappresentano un miglioramento del servizio di pronto intervento, riducendo ulteriormente le possibilità di abbandono della chiamata di pronto intervento da parte dei richiedenti/segnalanti.

Gli impegni n. 4, 5 e 6 costituiscono nuovi standard migliorativi rispetto agli obblighi di servizio di cui all'art. 14 del RQDG 2020-2025. Pertanto, in caso di mancato rispetto di uno o più degli impegni assunti con la decorrenza e per il periodo sopra indicati, AST Spa rinuncia alla percezione dei connessi premi del sistema incentivante dell'anno di riferimento cui si riferisce il mancato raggiungimento dello standard proposto.

6. ESIGENZE DI RISERVATEZZA

AST Spa allega alla presente proposta di impegni i documenti di seguito indicati e suddivisi per argomento, per maggiore comodità di riferimento:

Soggetto proponente

Allegato 1, fotocopia carta di identità del legale rappresentante di AST Spa

Allegato 2, visura camerale di AST Spa

Cessazione della condotta contestata

Allegato 3, Procedura di pronto intervento gas AST Spa, rev. 03 di ottobre 2021

Allegato 4, Procedura sospensione e ripristino della fornitura di gas, rev. 1 di ottobre 2021

Allegato 5, Procedura di classificazione delle dispersioni localizzate, rev. 0 del marzo 2021

Allegato 6, dichiarazione [omissis...] del 06/04/2021

Allegato 7, comunicazioni pec alle società di vendita

Allegato 8, tabella N aggiornata, anno 2020

Allegato 9, tabella N adeguata, anno 2019

Impegno n. 1

Allegato 10, schema di foglio informativo e decalogo sicurezza gas

Allegato 11, scheda descrittiva rivista settimanale [omissis...]

Allegato 12, preventivo [omissis...] del 26 marzo 2021

Allegato 13, preventivo [omissis...] del 30 marzo 2021

Impegno n. 2

Allegato 14, locandina corso formazione sorveglianza decompressione

Allegato 15, locandina corso formazione ispezione programmata e localizzazione dispersioni

Allegato 16, locandina corso formazione odorizzazione

Impegno n. 3

Allegato 17, preventivo omissis...n. 44 del 1° aprile 2021

Considerato che i documenti allegati contengono dati e informazioni che è opportuno mantenere riservati, in quanto riguardano i rapporti contrattuali con i fornitori della Società e le informazioni personali, nonché le procedure interne di AST Spa, quest'ultima

FA ISTANZA

ai sensi dell'art. 16, comma 3, del Regolamento approvato con Deliberazione 243/2012/E/com e s.m.i., affinché l'Autorità disponga la sottrazione integrale all'accesso ai documenti da n. **3** a n. **17**, nonché alle informazioni che sono state evidenziate nel presente atto all'interno di appositi riquadri.

* * *

Confidando nell'approvazione degli impegni sopra esposti, restiamo a disposizione per ogni eventuale chiarimento.

Travagliato (BS), 22/11/2021

Prot. 478

Azienda Servizi Territoriali S.p.A.

L'Amministratore Unico

Dott. Ennio Isidoro Marchetti

