

DETERMINAZIONE DSAI/8/2023/GAS

**AVVIO DI PROCEDIMENTO SANZIONATORIO IN MATERIA DI SICUREZZA DEL SERVIZIO
DI DISTRIBUZIONE DEL GAS NATURALE**

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

Il giorno 1° agosto 2023

VISTI:

- la legge 24 novembre 1981, n. 689;
- l'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 14 novembre 1995, n. 481 e s.m.i. (di seguito: legge 481/95);
- l'articolo 11 *bis* del decreto-legge 14 marzo 2005, n. 35 e s.m.i., introdotto dalla legge di conversione 14 maggio 2005, n. 80;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- l'articolo 45 del decreto legislativo 1° giugno 2011, n. 93 e s.m.i.;
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: l'Autorità) 27 dicembre 2019, 569/2019/R/gas di approvazione della "Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2020-2025 – Parte I del Testo Unico delle disposizioni della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2020-2025" e s.m.i. (di seguito: RQDG 20/25);
- le Linee guida del Comitato italiano gas 23 aprile 2012, n. 10 (di seguito: Linee guida CIG 10/2012);
- la deliberazione dell'Autorità 8 marzo 2022, 87/2022/E/gas (di seguito: deliberazione 87/2022/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);
- gli Allegati A e B alla deliberazione dell'Autorità 12 maggio 2023, 201/2023/A;
- la deliberazione dell'Autorità 12 maggio 2023, 202/2023/A;
- la deliberazione dell'Autorità 13 giugno 2023, 266/2023/A.

CONSIDERATO CHE:

- ai sensi dell'articolo 14, comma 8, della RQDG 20/25, 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 35, comma 2, della RQDG 20/25 almeno per le seguenti attività di:
 - a) pronto intervento; b) odorizzazione del gas; c) attivazione della fornitura; d) classificazione delle dispersioni localizzate; e) ricerca programmata delle dispersioni; f) protezione catodica; g) sorveglianza degli impianti di riduzione, di odorizzazione, ove previsti, e di attrezzature a pressione al fine di garantire la sicurezza e mantenere in efficienza tali impianti e garantire la continuità di esercizio; h) gestione delle emergenze; i) gestione degli incidenti da gas;
- ai sensi dell'articolo 15, comma 1, della RQDG 20/25, le imprese che esercitano l'attività di distribuzione del gas sono destinatarie di una serie di obblighi, tra cui:
 - l'obbligo di disporre di adeguate risorse umane, materiali e tecnologiche per fronteggiare con tempestività le richieste di pronto intervento, in conformità alle norme tecniche vigenti in materia (comma 1, lettera a); in particolare, il punto 5.3 delle Linee guida CIG 10/2012, prescrive all'impresa di distribuzione di gas di assicurarsi, tra l'altro, che il personale, che fa parte o può essere chiamato a far parte del servizio di pronto intervento, sia in grado di svolgere le mansioni previste dal ruolo ad esso assegnato e che allo stesso siano rese disponibili le procedure e le istruzioni che riguardano lo svolgimento dei suoi compiti all'interno del servizio; inoltre, il punto A2.2 dell'allegato 2 delle medesime Linee guida CIG 10 prevede che in caso di dispersione di gas da impianti di derivazione di utenza e gruppi di misura, al termine delle operazioni ivi previste, la società di distribuzione deve verificare che le cause che hanno dato origine alla chiamata siano quelle effettivamente individuate e che siano ripristinate le condizioni di sicurezza;
 - l'obbligo di disporre, per ogni impianto di distribuzione gestito, di uno o più centralini di pronto intervento in grado di fornire al segnalante, qualora necessario, istruzioni sui comportamenti da adottare 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 e inalterabile secondo la definizione di cui all'articolo 1, comma 1, della RQDG 20/25, delle chiamate telefoniche pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento (comma 1, lettera d);
 - l'obbligo di inviare il personale incaricato in seguito a chiamata telefonica per pronto intervento relativa a segnalazione di una delle situazioni indicate all'articolo 12, comma 3, della RQDG 20/25 (comma 1, lettera e);
- l'articolo 36, comma 10, della RQDG 20/25 impone alle imprese che esercitano l'attività di distribuzione del gas di registrare per ogni chiamata telefonica pervenuta ai recapiti di pronto intervento, tra l'altro, l'esito della

chiamata a seconda che la conversazione con un operatore sia stata effettuata o meno (lettera c) e per le chiamate con conversazione avvenuta, la pertinenza o meno al servizio di pronto intervento (lettera d);

- l'articolo 38 della RQDG 20/25 impone alle imprese distributrici l'obbligo di comunicare all'Autorità, entro il 31 marzo di ogni anno, per ciascun impianto di distribuzione individuato dal relativo codice, tra l'altro: il numero totale delle chiamate telefoniche con conversazione "pertinenti" il servizio di pronto intervento (comma 10, lettera a), quelle "non pertinenti" (comma 10, lettera b) e il numero totale delle chiamate telefoniche "senza conversazione" (comma 10, lettera c).

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- con deliberazione 87/2022/E/gas, l'Autorità ha approvato un programma di cinque controlli, nei confronti di altrettante imprese distributrici di gas naturale, tra cui UMBRIA DISTRIBUZIONE GAS S.P.A (di seguito anche UDG S.p.a. o società), individuate tra quelle che negli ultimi cinque anni non hanno subito verifiche ispettive ai fini del riconoscimento degli incentivi ed in regolazione, tenendo anche conto della loro distribuzione sul territorio nazionale;
- in attuazione di tale programma, l'Autorità, in collaborazione con il Nucleo Speciale Beni e Servizi della Guardia di Finanza, ha effettuato, nei giorni 31 gennaio, 1, 2 e 3 febbraio 2023, una verifica ispettiva presso la sede legale della società avente ad oggetto i dati relativi all'impianto di distribuzione di gas naturale, denominato "TERNI", gestito dalla stessa;
- dall'esame delle risultanze della verifica ispettiva effettuata e dalla documentazione ivi acquisita è emerso con riferimento al citato impianto di distribuzione di gas naturale, che:
 - i. in violazione dell'articolo 14, comma 8, lettere a), c), d), e), f), h) e i) della RQDG 20/25, la società non avrebbe ottemperato all'obbligo di disporre di procedure operative conformi alla regolazione vigente e/o alle norme tecniche e, ove mancanti, delle linee guida di cui all'articolo 35, comma 2, della RQDG 20/25 vigenti nel 2020, relativamente alle attività di pronto intervento (PO GAS 09 25), di attivazione della fornitura (PO GAS 09 04), di classificazione delle dispersioni localizzate e di ricerca programmata delle dispersioni, (ITG-IOP-256-R00), di protezione catodica (PO GAS 09 17), di gestione delle emergenze (PO GAS 09 26), di gestione degli incidenti da gas (PO GAS 09 27) (punto 17 della *check list* e documenti 17a, 17b e 17c allegati); inoltre, la procedura relativa all'attività di pronto intervento denominata "ITG-IOP-291-R02-all-4" conterrebbe, tra le indicazioni da fornire ai segnalanti al centralino di pronto intervento situazioni di dispersioni di gas, l'utilizzo di stracci bagnati, senza tuttavia precisare le modalità da seguire e gli accorgimenti di sicurezza da adottare, in ulteriore contrasto con l'art. 15, comma 1, lett. c) punto iii;
 - ii. in violazione dell'articolo 15, comma 1, lettera a), della RQDG 20/25 e del punto 5.3 nonché del punto A2.2 dell'Allegato 2 delle Linee guida CIG

- 10/2012, la società non ha fronteggiato con tempestività una richiesta di pronto intervento, in conformità alle norme tecniche vigenti in materia; in particolare, dall'ascolto in sede di verifica ispettiva di due delle 49 (quarantanove) registrazioni vocali di chiamate telefoniche, estratte a campione, pervenute al centralino di pronto intervento nell'anno 2020, e dalla documentazione ivi acquisita, è emerso che la società, nonostante sia intervenuta in data 8 aprile a seguito di una segnalazione telefonica per dispersione di gas, è stata costretta a ritornare il giorno dopo, a distanza di 16 ore, a causa di un'ulteriore segnalazione per eliminare definitivamente una dispersione di gas relativa alla medesima utenza (documento 9a allegato alla *check list*, progressivi 15 e 15 bis del "Dettaglio" della "Tabella verifica componenti dispersioni" anno 2020", nonché osservazioni a verbale di verifica del 3 febbraio 2023);
- iii. in violazione dell'articolo 15, comma 1, lettera c), punto (iii) della RQDG 20/25, la società non avrebbe ottemperato all'obbligo di fornire al segnalante istruzioni sui comportamenti da adottare 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 49 (quarantanove) registrazioni vocali di chiamate telefoniche, estratte a campione, pervenute al centralino di pronto intervento nell'anno 2020, è emerso che in occasione di n. 7 (sette) chiamate in cui l'utente segnalava possibili situazioni di dispersione di gas, l'operatore ha fornito indicazioni circa l'utilizzo di stracci bagnati, in attesa dell'arrivo della squadra di pronto intervento, senza precisare indicazioni puntuali sulle modalità da seguire e sugli accorgimenti di sicurezza da adottare (documento 9a allegato alla *check list* e progressivi numero 6, 11, 22, 28, 29, 35, 45 del "Dettaglio" della "Tabella verifica componenti dispersioni", nonché osservazioni a verbale di verifica del 3 febbraio 2023);
- iv. in violazione dell'articolo 15, comma 1, lettera d) della RQDG 20/25 la società non avrebbe effettuato correttamente la registrazione garantita di alcune chiamate telefoniche pervenute al centralino di pronto intervento; in particolare, la chiamata di cui al progressivo 21 bis del "Dettaglio" della "Tabella verifica componenti dispersioni" non è stata registrata mentre la chiamata di cui al progressivo 26bis del "Dettaglio" della "Tabella verifica componenti dispersioni" è riportata nel file registrazione garantita con il nome del chiamate errato (documenti 8a e 9a allegati alla *check list*, nonché osservazioni a verbale di verifica del 3 febbraio 2023);
- v. in violazione dell'articolo 15, comma 1, lettere a) ed e), della RQDG 20/25, la società, come risulta dall'ascolto delle 49 (quarantanove) registrazioni vocali delle citate chiamate pervenute al numero di pronto intervento estratte a campione in sede di verifica ispettiva e dalla documentazione ivi acquisita, non avrebbe ottemperato all'obbligo di fronteggiare con tempestività una richiesta di pronto intervento; in particolare, in occasione di una chiamata di pronto intervento per dispersione di gas, il centralinista di turno, anziché disporre un immediato intervento del personale incaricato sul luogo della chiamata, avrebbe invitato il chiamante a rivolgersi al proprio idraulico (documento 9a

allegato alla *check list*, progressivo 7 del “Dettaglio” della “Tabella verifica componenti dispersioni” anno 2020, nonché osservazioni a verbale di verifica del 3 febbraio 2023);

- vi. in violazione dell’articolo 36, comma 10, lettere c) e d) e dell’articolo 38, comma 10, lettere a), b) e c) della RQDG 20/25, la società non avrebbe correttamente registrato e conseguentemente non avrebbe correttamente comunicato all’Autorità chiamate telefoniche conversate (pertinenti e non pertinenti) e le chiamate telefoniche non conversate relative al servizio di pronto intervento; in particolare, il responsabile del centralino di pronto intervento di Italgas Reti S.p.A. (gestore del centralino di pronto intervento in forza di un contratto di servizio intercorrente con la società - punto 2 della *check list* documento 2b allegato), ha dichiarato in sede di verifica ispettiva che *“la classificazione delle chiamate non pertinenti prevede una sottocategoria indicata con il termine “telefonata muta”, relativa a quei casi in cui, pur essendo iniziata la conversazione (ovvero l’operatore di centralino di pronto intervento ha preso in carico la chiamata), la stessa o non ha avuto luogo o non è stata efficace ai fini della corretta classificazione. Le chiamate che rientrano in questa sottocategoria, qualora non sia possibile l’associazione all’impianto, vengono attribuite alla società Italgas Reti.”* (punto 6 della *check list*); inoltre, la società in occasione di 2 (due) delle 49 (quarantanove) registrazioni vocali di chiamate telefoniche, estratte a campione, pervenute al centralino di pronto intervento nel 2020, ha classificato erroneamente tali chiamate come “non pertinenti” nonostante si trattasse di chiamate “pertinenti” (documento 9a allegato alla *check list*, progressivi nn. 7 e 21bis del “Dettaglio” della “Tabella verifica componenti dispersioni” anno 2020).

RITENUTO CHE:

- gli elementi acquisiti costituiscono presupposto per l’avvio di un procedimento sanzionatorio, ai sensi dell’articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95, nei confronti di Umbria Distribuzione Gas S.p.a.;
- sia opportuno invitare Umbria Distribuzione Gas S.p.a., nelle more del procedimento, ad adempiere agli obblighi oggetto delle contestazioni di cui ai punti *sub* i., iii. e vi., rappresentando che tali adempimenti, purché debitamente documentati, costituiranno elemento di valutazione ai fini della determinazione del *quantum* dell’eventuale misura sanzionatoria, ai sensi del Titolo V dell’Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com.

DETERMINA

1. di avviare un procedimento sanzionatorio nei confronti di Umbria Distribuzione Gas S.p.a per l’accertamento, nei termini di cui in motivazione, di violazioni in materia di

- sicurezza del servizio di distribuzione gas e per l'adozione del relativo provvedimento sanzionatorio, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95;
2. di invitare la società, nelle more del procedimento, ad adempiere agli obblighi oggetto delle contestazioni di cui ai punti *sub* i., iii. e vi., rappresentando che tali adempimenti, purchè debitamente documentati, costituiranno elemento di valutazione ai fini della determinazione del *quantum* dell'eventuale misura sanzionatoria, ai sensi del Titolo V dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com;
 3. di designare, ai sensi dell'articolo 7 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com e degli articoli 13, comma 3, lettera b) e 16, comma 2, lettera b) dell'Allegato A alla deliberazione 201/2023/A quale responsabile del procedimento l'avv. Luciano Moccia, nella sua qualità di Responsabile dell'Unità Violazioni della Regolazione Servizi Ambientali e Infrastrutture Energetiche della Direzione Sanzioni e Impegni;
 4. di comunicare che, ai sensi dell'articolo 4*bis*, 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;
 5. di comunicare che, ai sensi dell'articolo 4*bis*, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, il termine per l'adozione del provvedimento finale è di 220 (duecentoventi) giorni, decorrenti dalla comunicazione del presente provvedimento;
 6. di avvisare che le comunicazioni, di cui all'articolo 33 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, possono essere inviate tramite posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo protocollo@pec.arera.it all'attenzione del Responsabile del procedimento 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;
 7. 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 al Responsabile del procedimento richiesta di accesso agli atti del procedimento, secondo le modalità di cui al precedente punto 6;
 8. di comunicare il presente provvedimento a Umbria Distribuzione Gas S.p.a. (P.IVA 01356930550) mediante PEC all'indirizzo umbriadistribuzionegas@pec.umbriadistribuzionegas.it e di pubblicarlo sul sito *internet* dell'Autorità www.arera.it.

Milano, 1° agosto 2023

Il Direttore
avv. Michele Passaro