

**DETERMINAZIONE DSAI/14/2023/GAS**

**AVVIO DI PROCEDIMENTO SANZIONATORIO IN MATERIA DI PRONTO INTERVENTO GAS.  
EVENTUALE CHIUSURA CON PROCEDURA SEMPLIFICATA**

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

Il giorno 19 settembre 2023

**VISTI:**

- la legge 24 novembre 1981, n. 689 (di seguito: legge 689/81);
- 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 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 (di seguito: CIG) 23 aprile 2012, n. 10 (di seguito: Linee guida CIG 10/2012);
- le Linee guida del CIG di gennaio 2020, n. 7 (di seguito: Linee guida CIG 7/2020);
- le Linee guida del CIG febbraio 2022, n. 10 (di seguito: Linee guida CIG 10/2022);
- la deliberazione dell'Autorità 2 agosto 2022, 382/2022/E/gas (di seguito: deliberazione 382/2022/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 (di seguito: deliberazione 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 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, tra cui l’utilizzo del modulo di rapporto di pronto intervento (comma 1, lettera a); in particolare, il punto 3.3 delle Linee guida CIG 10/2022 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 7 delle Linee guida CIG 10/2012 (sostituito dal punto 5 delle Linee guida CIG 10/2022) prevede il contenuto minimo del rapporto di pronto intervento tra cui: il tipo di anomalia rilevata, nel caso di dispersione la classificazione della medesima, le operazioni compiute e il nominativo degli addetti di pronto intervento intervenuti;
  - 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’obbligo di comunicare in forma scritta, per la dovuta informazione ai clienti finali, i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento al venditore al momento della sua richiesta di accesso alla rete di distribuzione (lettera g);
- l’articolo 36, comma 4, lettera e), ii) della RQDG 20/25 impone alle imprese distributrici, per ogni dispersione localizzata, comprese quelle eliminate all’atto della localizzazione, l’obbligo di classificare la dispersione su segnalazione di terzi, suddividendo tra dispersione di classe A1, A2, B e C; in particolare il paragrafo 7 delle Linee guida CIG 7/2020 prevede la classificazione come dispersione di classe A1 ogni dispersione rilevata a seguito di segnalazione sulle parti aeree della rete e degli impianti di derivazione di utenza e sui gruppi di misura ubicati all’interno di: edifici e ambienti privi di aerazione naturale;

- 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, tra l'altro, per l'anno di riferimento:
  - il numero di dispersioni localizzate su segnalazioni di terzi suddivise in classe A1, classe A2, classe B e classe C (comma 3, lettera b);
  - il numero totale delle chiamate telefoniche con conversazione "pertinenti" il servizio di pronto intervento (comma 10, lettera a).

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- con deliberazione 382/2022/E/gas, l'Autorità ha approvato un programma di cinquanta controlli nei confronti di altrettante imprese distributrici di gas, mediante chiamate telefoniche al servizio di pronto intervento e successive verifiche ispettive con sopralluogo presso alcune imprese distributrici, scelte tra le suddette cinquanta imprese anche in base agli esiti dei controlli telefonici;
- in attuazione di tale programma di controlli, i militari del Nucleo Speciale Beni e Servizi della Guardia di Finanza hanno effettuato le previste 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, anche all'esito delle chiamate telefoniche, hanno presentato anomalie nel servizio di pronto intervento;
- dall'esame delle risultanze della verifica ispettiva effettuata nei giorni 21-24 marzo 2023, presso la sede legale di V-RETI S.p.a. (di seguito anche società), dalla documentazione ivi acquisita nonché dalle osservazioni della società del 22 giugno 2023 (acquisite prot. Autorità 42717/2023), è emerso con riferimento all'impianto di distribuzione di gas naturale denominato "CHIAMPO", gestito dalla stessa che:
  - i. in violazione dell'articolo 15, comma 1, lettera a) della RQDG 20/25, nonché del punto 3.3 delle Linee guida CIG 10/2022, la società non dispone di risorse umane adeguatamente formate per fronteggiare con tempestività le richieste di pronto intervento; in particolare, come emerge altresì dalle dichiarazioni della società, i militari della Guardia di Finanza nel corso del controllo telefonico al numero di pronto intervento 800 107 590 del 17 novembre 2022, non sono riusciti a parlare con l'operatore di pronto intervento reperibile per il citato impianto denominato "CHIAMPO" (punto 7 *check list*);
  - ii. in violazione dell'articolo 15, comma 1, lettera a) della RQDG e del punto 7 delle Linee guida CIG 10/2012 e del punto 7 della Linea guida CIG 7/2020,

alcuni rapporti di pronto intervento sono stati redatti in modo non conforme alle prescrizioni tecniche; in particolare, il rapporto di pronto intervento n. 31449, relativo alla chiamata del 20 gennaio 2021, non riporta il nominativo degli addetti di pronto intervento intervenuti sul luogo; il rapporto n. 41094 del 23 settembre 2022 riporta, in relazione a una dispersione classificata “C”, il valore dell’entità della dispersione pari a “0” anziché quello riscontrato; infine, il rapporto n. 39374, relativo alla chiamata dell’1 luglio 2022, riporta la classificazione della dispersione “C”, anziché “A1”; conseguentemente, in quest’ultimo caso, la società ha altresì erroneamente classificato in Tabella N e comunicato all’Autorità la citata dispersione, in violazione dell’articolo 36, comma 4, lettera e), ii) della RQDG 20/25 e dell’articolo 38, comma 3, lettera b) della RQDG 20/25 (documenti 13a, 13b e 15a allegati alla *check list*, progressivo 3 del “Dettaglio” della “Tabella di Riscontro” chiamate anno 2021 e progressivi 9 e 11 del “Dettaglio” della “Tabella di Riscontro” chiamate anno 2022, nonché osservazioni a verbale di verifica del 24 marzo 2022);

- iii. in violazione dell’articolo 15, comma 1, lettera d) della RQDG 20/25 la società non ha effettuato correttamente la registrazione garantita di alcune chiamate telefoniche pervenute al centralino di pronto intervento; in particolare, dall’ascolto delle 31 (trentuno) chiamate telefoniche estratte a campione e pervenute al centralino di pronto intervento per gli anni 2021 e 2022 e dalla documentazione acquisita in sede di verifica ispettiva, è emerso che la società, come dalla stessa dichiarato, ha registrato la chiamata di cui al progressivo 2 del “Dettaglio” della “Tabella di riscontro” chiamate anno 2021 con il nominativo dell’intestatario dell’utenza anziché del chiamante e le chiamate di cui ai progressivi 7 e 8 della medesima tabella, con i nominativi errati (documento 13a allegato alla *check list*, progressivi 2, 7 e 8 del “Dettaglio” della “Tabella di riscontro” chiamate anno 2021, nonché osservazioni a verbale di verifica del 24 marzo 2022);
- iv. in violazione dell’articolo 15, comma 1, lettere a) ed e), della RQDG 20/25, la società, come risulta dall’ascolto delle 31 (trentuno) 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 ha ottemperato all’obbligo di fronteggiare con tempestività alcune richieste di pronto intervento; in particolare, la società ha disposto l’intervento del personale incaricato sul luogo di una segnalazione per interruzione della fornitura solo a seguito della terza chiamata effettuata dal medesimo utente (documento 13b allegato alla *check list*, progressivi 10 *bis* e 10 *ter* del “Dettaglio” della “Tabella di riscontro” chiamate anno 2021, nonché osservazioni a verbale di verifica del 24 marzo 2022);
- v. in violazione dell’art. 15, comma 1, lettera g), della RQDG 20/25, la società, come emerge dalle dichiarazioni rese in sede di verifica ispettiva e dalla documentazione ivi acquisita, non ha ottemperato all’obbligo di comunicare tempestivamente, al momento della richiesta di accesso alla rete di

- distribuzione, in forma scritta i recapiti telefonici di pronto intervento a quarantasei società di vendita su centoventi società presenti al 31 dicembre 2022 (punto 12 e documenti 12a e 12b allegati alla *check list*);
- vi. in violazione dell'articolo 36, comma 10, lettera d) e dell'articolo 38, comma 10, lettera a) della RQDG 20/25, la società non ha correttamente registrato e conseguentemente non ha comunicato all'Autorità alcune chiamate telefoniche con conversazione pertinenti il servizio di pronto intervento; in particolare, la società in occasione di due delle 31 (trentuno) registrazioni vocali di chiamate telefoniche, estratte a campione, pervenute al centralino di pronto intervento negli anni 2021 e 2022, ha classificato erroneamente tali chiamate come "non pertinenti" nonostante si trattasse di chiamate "pertinenti" (documento 10a allegato alla *check list*, progressivi 10 *bis* e 10 *ter* del "Dettaglio" della "Tabella di riscontro" chiamate anno 2021, nonché osservazioni a verbale di verifica del 24 marzo 2022).

**CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:**

- l'articolo 45, comma 6, del decreto legislativo 93/11 attribuisce all'Autorità il potere di disciplinare, con proprio regolamento, nel rispetto della legislazione vigente in materia, i procedimenti sanzionatori di sua competenza nonché i casi in cui, con l'accordo dell'impresa destinataria dell'atto di avvio del procedimento sanzionatorio, possono essere adottate modalità procedurali semplificate di irrogazione delle sanzioni amministrative pecuniarie;
- in attuazione dell'articolo 45, comma 6, del decreto legislativo 93/11, l'articolo 5, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com prevede che nei casi in cui gli elementi raccolti dagli Uffici sorreggano sufficientemente la fondatezza delle contestazioni, il Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni, fatti salvi i diritti di contraddittorio e difesa, può individuare, nella determinazione di avvio del procedimento sanzionatorio e sulla base delle evidenze acquisite, l'importo della sanzione che potrebbe essere irrogata all'esito del procedimento; alla determinazione di avvio sono allegati i documenti presenti nel fascicolo su cui si basano le contestazioni;
- nei casi di cui al citato articolo 5, comma 1, entro trenta giorni dalla comunicazione della determinazione di avvio, il destinatario della stessa può:
  - i. effettuare il pagamento della sanzione nella misura di un terzo di quella quantificata nella determinazione di avvio, rinunciando alle ulteriori formalità del procedimento, il che, unitamente alla cessazione delle condotte contestate, produce l'estinzione del procedimento sanzionatorio (articolo 5, commi 2 e 3, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com);
  - ii. in alternativa al punto precedente, proseguire con il procedimento nelle forme ordinarie con i connessi diritti di contraddittorio e difesa, ma con facoltà del Collegio dell'Autorità di irrogare, nel provvedimento finale, una sanzione di ammontare anche più elevato di quella quantificata nella presente

determinazione (articolo 5, comma 5, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com).

**RITENUTO CHE:**

- gli elementi acquisiti costituiscano presupposto per l'avvio di un procedimento sanzionatorio, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c) della legge 481/95, nei confronti di V-RETI S.p.a.;
- gli elementi acquisiti, anche tenuto conto di quanto dichiarato dalla società con la citata nota del 22 giugno 2023 (acquisita con prot. Autorità 42717/2023), essendo altresì sufficienti a sorreggere la fondatezza delle contestazioni, consentono, ai sensi dell'articolo 5 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, di quantificare, nella presente determinazione di avvio, l'importo della sanzione che potrebbe essere irrogata all'esito del procedimento secondo i criteri di cui all'articolo 11 della legge 689/81 e di cui all'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com e, in particolare, tenendo conto che:
  - quanto al criterio della *gravità delle violazioni*, le condotte contestate si pongono in contrasto con la regolazione prescritta dall'Autorità a garanzia della sicurezza e della qualità delle prestazioni rese agli utenti serviti dal servizio di distribuzione di gas naturale;
  - con riferimento al criterio dell'*opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione e alla personalità dell'agente* non risultano circostanze rilevanti;
  - in merito alle *condizioni economiche dell'agente*, si rileva, dal bilancio d'esercizio relativo all'anno 2022, che V-RETI S.p.A. ha realizzato un fatturato pari a euro 107.017.869;
- gli elementi sopra esposti consentono, allo stato delle attuali evidenze istruttorie, di determinare la sanzione nella misura complessiva di euro 52.200 (cinquantaduemiladuecento).

**DETERMINA**

1. di avviare un procedimento nei confronti di V-RETI S.p.a. per l'accertamento, nei termini di cui in motivazione, di violazioni in materia di pronto intervento gas e per l'adozione del relativo provvedimento sanzionatorio, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95;
2. di quantificare, ai sensi dell'articolo 45 del decreto legislativo 93/11 e dell'articolo 5, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, l'importo complessivo della sanzione amministrativa pecuniaria in euro euro 52.200 (cinquantaduemiladuecento), così come specificato in motivazione;
3. di allegare, ai fini della comunicazione di cui al punto 11, ai sensi dell'articolo 5, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, i documenti presenti nel fascicolo su cui si basano le contestazioni di cui al precedente punto 1;

4. di avvisare che il destinatario della presente determinazione, entro 30 (trenta) giorni dalla comunicazione della stessa, può:
  - i. ai sensi dell'articolo 5 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, rinunciando alle ulteriori formalità del procedimento, effettuare il pagamento della sanzione amministrativa pecuniaria nella misura pari ad un terzo del valore di quella quantificata al precedente punto 2, utilizzando il modello "F23" (recante codice ente "QAE" e codice tributo "787T"), mediante delega ad una banca o alle Poste Italiane S.p.a., oppure direttamente al concessionario del servizio di riscossione, ai sensi del decreto legislativo 237/97;
  - ii. in alternativa al punto precedente, proseguire con l'ordinario procedimento sanzionatorio avviato con il presente provvedimento, con facoltà del Collegio di irrogare, nel provvedimento finale, una sanzione di ammontare anche più elevato di quella quantificata al punto 2 della presente determinazione;
5. di prevedere che il pagamento della sanzione amministrativa ridotta di cui al punto 4 i. – che dovrà essere comunicato all'Autorità mediante l'invio di prova documentale – determini, ai sensi dell'articolo 5 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, l'estinzione del presente procedimento sanzionatorio;
6. 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;
7. 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;
8. 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;
9. di avvisare che le comunicazioni, di cui all'articolo 33 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, possono essere inviate tramite posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo [protocollo@pec.arera.it](mailto: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;
10. di avvisare che i soggetti che hanno titolo per partecipare al procedimento, ai sensi dell'articolo 8 dell'Allegato A della deliberazione 243/2012/E/com, possono presentare al Responsabile del procedimento richiesta di accesso agli atti del procedimento, secondo le modalità di cui al precedente punto 9;

11. di comunicare il presente provvedimento alla società V-RETI S.p.a. (P.IVA 03178060236) mediante PEC all'indirizzo [v-reti@pec.v-reti.it](mailto:v-reti@pec.v-reti.it) e di pubblicarlo sul sito *internet* dell'Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it).

Milano, 19 settembre 2023

Il Direttore  
*avv. Michele Passaro*