

DETERMINAZIONE DSAI/21/2023/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 15 novembre 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. (di seguito: decreto legislativo 93/11);
- 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 (di seguito: CIG) 23 aprile 2012, n. 10, (di seguito: Linee guida CIG 10/2012);
- le Linee guida del CIG 28 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 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; inoltre, il punto 5.4 delle Linee guida CIG 10/2012 (sostituito dal 28 febbraio 2022 dal punto 3.4 delle Linee guida CIG 10/2022) prevede per le imprese di distribuzione del gas l’obbligo di predisporre, tra l’altro, la procedura operativa relativa al ripristino della fornitura di gas a uno o più clienti finali e la procedura operativa relativa alla classificazione delle dispersioni localizzate;
- 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 paragrafo 5.3 delle Linee guida CIG 10/2012, ora sostituito dal paragrafo 3.3 delle Linee guida CIG 10/2022, prescrivono all’impresa di distribuzione di gas di assicurarsi che il personale 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 paragrafo 7 delle Linee guida CIG 10/2012 (ora sostituito dal paragrafo 5 delle Linee guida 10/2022) prevede che il personale della struttura operativa di pronto intervento, una volta attivato deve, tra l’altro, redigere il rapporto di pronto intervento il quale deve contenere almeno i seguenti dati: codice univoco di identificazione della segnalazione di pronto intervento; ora e minuto di inizio della conversazione con l’operatore di centralino di pronto intervento o con l’operatore di pronto intervento; data, ora e minuto di arrivo sul luogo di chiamata; tipo di anomalia rilevata; nel caso di dispersione,

- classificazione della medesima; operazioni compiute; esito dell'intervento; nominativo degli addetti di pronto intervento intervenuti; eventuali ulteriori provvedimenti conseguenti alla attività di pronto intervento;
- 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 pubblicare sul proprio sito *internet* i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento e di comunicarli in forma scritta, per la dovuta informazione ai clienti finali, al venditore al momento della sua richiesta di accesso alla rete di distribuzione ed all'Autorità con le modalità da essa definite (comma 1, lettera g);
 - l'articolo 36, comma 4, della RQDG 20/25 impone alle imprese distributrici l'obbligo di registrare le dispersioni localizzate, comprese quelle eliminate all'atto della localizzazione;
 - l'articolo 36, comma 8, della RQDG 20/25 impone alle imprese che esercitano l'attività di distribuzione del gas di registrare per ogni richiesta di pronto intervento le informazioni ivi previste;
 - ai sensi dell'articolo 79, comma 6, della RQDG 20/25, in sede di controllo dei dati di qualità da parte dell'Autorità, le imprese che esercitano l'attività di distribuzione del gas forniscono su supporto elettronico, relativamente agli eventi di sicurezza oggetto del controllo:
 - per le richieste di pronto intervento mediante chiamata telefonica di cui all'articolo 12 della RQDG 20/25, tra l'altro, un elenco contenente per ogni intervento i campi indicati in tabella M (lettera a), sub i) nonché un elenco contenente per ogni dispersione localizzata i campi indicati in tabella N (lettera a), sub ii).

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 16-19 maggio 2023, presso la sede legale della Società Metanodotti Valletanaro S.r.l. (di seguito anche società) dalla documentazione ivi acquisita nonché dalle

successive note inviate dalla società il 29 settembre 2023 (acquisite prot. Autorità 61219) e il 7 novembre 2023 (acquisita con prot. Autorità 69198), è emerso, anche con riferimento all'impianto di distribuzione di gas naturale denominato "TRINITÀ" gestito dalla stessa, che:

- i. in violazione dell'articolo 14, comma 8, lettere a), c) e d) della RQDG 20/25, nonché del punto 5.4 delle Linee guida CIG 10/2012 (sostituito dal 28 febbraio 2022 dal punto 3.4 delle Linee guida CIG 10/2022) la società non ha ottemperato all'obbligo di disporre di procedure operative aggiornate e/o conformi alla regolazione vigente, relativamente al pronto intervento, al ripristino della fornitura di gas a uno o più clienti finali e alla classificazione delle dispersioni localizzate; in particolare la società, in sede di verifica ispettiva, ha prodotto le procedure ISTRUZIONE SI-7.2.4.r2 e ISTRUZIONE SI-10.2.1.r0, relative rispettivamente al pronto intervento e alla classificazione delle dispersioni localizzate, non aggiornate o prive dei richiami alle deliberazioni dell'Autorità e alle norme tecniche di settore nonché alle definizioni ivi riportate; inoltre la procedura relativa al ripristino della fornitura di gas a uno o più clienti finali, presente nel paragrafo 5.2 dell'ISTRUZIONE SI-7.2.4.r2, risulta priva degli elementi minimi previsti dalle norme tecniche vigenti e/o dalle linee guida di cui all'articolo 35, comma 2, della RQDG 20/25 (punto 16 della *check list* e documenti 16a e 16 b allegati alla *check list*);
- ii. in violazione dell'articolo 15, comma 1, lettere a) ed e) della RQDG 20/25 e del paragrafo 7 delle Linee guida CIG 10/2012 nonché del paragrafo 5 delle Linee guida 10/2022, la società, per 3 (tre) delle 15 (quindici) chiamate di pronto intervento relative al 2021 e per 4 (quattro) delle 15 (quindici) chiamate di pronto intervento relative al 2022, estratte a campione in sede di verifica ispettiva, come dalla stessa ammesso, non ha prodotto il modulo di pronto intervento e, conseguentemente, non è stata in grado di dimostrare di aver inviato il personale incaricato sul luogo delle citate chiamate di pronto intervento (documenti 13a e 13b allegati alla *check list*, progressivi nn. 2, 3 e 9 del "Dettaglio" della "Tabella di riscontro delle chiamate di pronto intervento" anno 2021 e progressivi nn. 9, 10, 11, e 12 del "Dettaglio" della "Tabella di riscontro delle chiamate di pronto intervento" anno 2022);
- iii. in violazione dell'articolo 15, comma 1, lettera a) della RQDG 20/25 e del paragrafo 7 delle Linee guida CIG 10/2012 nonché del paragrafo 5 delle Linee guida CIG 10/2022, come ammesso dalla società, il rapporto di pronto intervento abitualmente utilizzato denominato "VERBALE DI PRONTO INTERVENTO TABLET" risulta privo dei campi "*ora e minuto di inizio della conversazione con l'operatore di centralino di Pronto Intervento o con l'operatore di Pronto Intervento*" e "*nominativo degli addetti di Pronto Intervento intervenuti*" (punto 17 della *check list* e documento 17d allegato);
- iv. in violazione dell'articolo 15, comma 1, lettera a) della RQDG 20/25, nonché del paragrafo 5.3 delle Linee guida CIG 10/2012 e del paragrafo 3.3 delle Linee guida CIG 10/2022, la società, come dalla stessa ammesso, non dispone

- di documentazione idonea che attesti l'avvenuta formazione del personale "relativamente ai corsi inerenti le attività previste dalla Linea Guida CIG n. 10" (punto 18 della *check list* e nota del 29 settembre 2023); inoltre, in occasione di 2 (due) delle 15 (quindici) chiamate di pronto intervento relative al 2022, estratte a campione in sede di verifica ispettiva, l'operatore intervenuto sul luogo ha erroneamente compilato il verbale di pronto intervento (documento 13b allegato alla *check list*, progressivi nn. 4 e 7 del "Dettaglio" della "Tabella di riscontro delle chiamate di pronto intervento" anno 2022);
- v. in violazione dell'art. 15, comma 1, lettera g), della RQDG 20/25, la società 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 41 (quarantuno) delle 77 (settantasette) società di vendita operanti sull'impianto denominato "TRINITÀ" (punto 12 e nota del 7 novembre 2023);
- vi. in violazione dell'articolo 36, comma 8 e dell'articolo 79, comma 6, lettera a), sub i) della RQDG 20/25, la società, come risulta dalla documentazione prodotta e dalle dichiarazioni rese in sede di verifica ispettiva, non ha riportato in tabella M, 3 (tre) delle 15 (quindici) chiamate di pronto intervento relative al 2021 e 4 (quattro) delle 15 (quindici) chiamate di pronto intervento relative al 2022, estratte a campione in sede di verifica ispettiva, relative a richieste di pronto intervento sull'impianto denominato "TRINITÀ" (documenti 13a, 13b, 14a e 14b allegati alla *check list* e progressivi nn. 2, 3 e 9 del "Dettaglio" della "Tabella di riscontro delle chiamate di pronto intervento" anno 2021 e progressivi nn. 9, 10, 11 e 12 del "Dettaglio" della "Tabella di riscontro delle chiamate di pronto intervento" anno 2022);
- vii. in violazione dell'articolo 36, comma 4 e dell'articolo 79, comma 6, lettera a), sub ii) della RQDG 20/25, la società, come risulta dalla documentazione prodotta e dalle dichiarazioni rese in sede di verifica ispettiva, non ha riportato in tabella N, 2 (due) casi di dispersione gas segnalati al centralino di pronto intervento nel 2021 relative all'impianto denominato "TRINITÀ" (documento 13a e 15a allegati alla *check list* e progressivi nn. 2 e 3 del "Dettaglio" della "Tabella di riscontro delle chiamate di pronto intervento" anno 2021).

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 Società Metanodotti Valletanaro S.r.l.;
- gli elementi acquisiti, anche tenuto conto di quanto dichiarato dalla società con le citate note del 29 settembre 2023 e del 7 novembre 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 della società 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 ai criteri 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, dall'ultimo bilancio d'esercizio disponibile relativo all'anno 2022, che la società ha realizzato un fatturato pari a euro 4.905.926;
- gli elementi sopra esposti consentono, allo stato delle attuali evidenze istruttorie, di determinare la sanzione nella misura complessiva di euro 22.500 (ventiduemilacinquecento).

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- in ragione della prevalenza dell'interesse all'adempimento degli obblighi violati, rispetto alla rapida definizione del procedimento sanzionatorio, l'adozione di procedure operative e di un modello di verbale di pronto intervento conformi alle prescrizioni della regolazione (contestazioni *sub i.* e *sub iii.*) nonché la documentazione dell'avvenuta formazione del personale dichiarata con la citata nota del 29 settembre 2023 (contestazione *sub iv.*), costituiscono presupposto per accedere al pagamento in misura ridotta della sanzione sopra indicata.

DETERMINA

1. di avviare un procedimento nei confronti di Società Metanodotti Valletanaro S.r.l. 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 22.500 (ventiduemilacinquecento);
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, previo adempimento debitamente documentato degli obblighi di cui alle violazioni contestate ai punti *sub i.*, *sub iii.* e *sub iv.* (quest'ultima relativamente alla formazione del personale), del secondo considerato, rinunciando alle ulteriori formalità del procedimento, effettuare il pagamento della sanzione amministrativa pecuniaria nella misura pari ad un terzo del valore di quella quantificata al precedente punto 2, utilizzando il modello "F23" (recante codice ente "QAE" e codice tributo "787T"), mediante delega ad una banca o alle Poste Italiane S.p.a., oppure direttamente al concessionario del servizio di riscossione, ai sensi del decreto legislativo 237/97;
 - ii. in alternativa al punto precedente, proseguire con l'ordinario procedimento sanzionatorio avviato con il presente provvedimento, con facoltà del Collegio

- di irrogare, nel provvedimento finale, una sanzione di ammontare anche più elevato di quella quantificata al punto 2 della presente determinazione;
5. di prevedere che il pagamento della sanzione amministrativa ridotta di cui al punto 4 i., previo adempimento debitamente documentato degli obblighi di cui alle violazioni contestate ai punti i., iii. e iv. (quest'ultima relativamente alla formazione del personale) del secondo considerato – che dovranno essere comunicati all'Autorità mediante l'invio di prova documentale – determinino, ai sensi dell'articolo 5 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, l'estinzione del presente procedimento sanzionatorio;
 6. di 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 4bis, comma 2, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, il termine di durata dell'istruttoria è di 120 (centoventi) giorni, decorrenti dalla comunicazione del presente provvedimento;
 8. di comunicare che, ai sensi dell'articolo 4bis, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, il termine per l'adozione del provvedimento finale è di 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, 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 Metanodotti Valletanaro S.r.l. (P.IVA 00608810057) mediante PEC all'indirizzo distribuzione@pec.sometgas.com e di pubblicarlo sul sito *internet* dell'Autorità www.arera.it.

Milano, 15 novembre 2023

Il Direttore
avv. Michele Passaro