

DETERMINAZIONE DSAI/6/2024/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 13 marzo 2024

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);
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 19 dicembre 2023, 598/2023/E/com, recante "Modifiche al regolamento per la disciplina dei procedimenti sanzionatori e delle modalità procedurali per la valutazione degli impegni" (di seguito: deliberazione 598/2023/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 (lettera a);
 - l'obbligo di disporre, per ogni impianto di distribuzione gestito, di uno o più centralini di pronto intervento in grado di assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute (lettera c), punto i).

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- in data 15 settembre 2023, 2i Rete Gas S.p.A. (di seguito anche società) ha inviato all'Autorità una nota (acquisita con prot. Autorità 58743 del 18 settembre 2023), con la quale ha dichiarato che, a seguito di problematiche tecniche che hanno interessato il centralino di pronto intervento nelle giornate del 16 e 27 gennaio, 14 febbraio e 8 marzo 2023, non è stato possibile assicurare la registrazione vocale di 192 chiamate telefoniche (di cui 90 pertinenti) relative a 71 impianti di distribuzione di gas naturale dalla stessa gestiti (come specificato nel documento "*Allegato_Elenco impianti e n° chiamate interessate*" allegato alla nota del 15 settembre 2023);
- a seguito della citata nota del 15 settembre 2023, gli Uffici dell'Autorità hanno inviato una richiesta di informazioni alla società (con nota del 26 febbraio 2024, prot. Autorità 14494) con la quale hanno richiesto di:
 - fornire copia della registrazione garantita (come prevista dagli articoli 1, comma 1 e 15, comma 1, lett. d), dell'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 569/2019/R/gas - RQDG 20/25) delle chiamate giunte al centralino di pronto intervento nelle giornate del 16 e 27 gennaio, 14 febbraio e 8 marzo 2023, evidenziando le chiamate pertinenti e non pertinenti per le quali non era stato possibile reperire la registrazione vocale;
 - fornire copia dei rapporti di pronto intervento, relativi esclusivamente alle chiamate pertinenti richiamate nel precedente punto per le quali la società aveva dichiarato di non disporre della registrazione vocale;
 - dichiarare se, nel secondo semestre 2023 e sempre con riferimento a tutti gli impianti gestiti, erano state riscontrate ulteriori problematiche tecniche afferenti alla registrazione garantita e vocale e/o gestione delle chiamate telefoniche di pronto intervento, fornendo, nel caso, anche per queste chiamate, la documentazione richiesta nei precedenti punti;
- la società ha dato riscontro alla richiesta di informazioni con nota del 5 marzo 2024 (acquisita con prot. Autorità 16644) con la quale, tra l'altro, ha:
 - documentato, tramite i rapporti di pronto intervento, di aver attivato il personale operativo in occasione delle citate 90 (novanta) chiamate

- telefoniche pertinenti per le quali la società aveva dichiarato di non aver effettuato la registrazione vocale;
- dichiarato che nel secondo semestre del 2023, con riferimento a tutti gli impianti gestiti, non sono state riscontrate ulteriori problematiche tecniche afferenti alla registrazione garantita e vocale e/o alla gestione delle chiamate telefoniche di pronto intervento;
 - dall'esame delle dichiarazioni della società rese con le note del 15 settembre 2023 e del 5 marzo 2024, è emerso, con riferimento agli impianti di distribuzione di gas naturale elencati nel citato documento "*Allegato_Elenco impianti e n° chiamate interessate*" (allegato alla nota del 15 settembre 2023), la violazione, da parte di 2i Rete Gas S.p.A., dell'articolo 15, comma 1, lettere a) e c), punto i., della RQDG 20/25, per non aver assicurato la registrazione vocale di 192 chiamate telefoniche (di cui 90 pertinenti) relative a 71 impianti di distribuzione di gas naturale dalla stessa gestiti pervenute al centralino di pronto intervento il 16 e 27 gennaio, il 14 febbraio e l'8 marzo 2023.

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 13, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/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 avviare un procedimento sanzionatorio con eventuale chiusura con procedura semplificata, individuando, nella determinazione di avvio 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 13, comma 1, entro sessanta giorni dalla comunicazione di avvio, il destinatario del provvedimento finale può:
 - i. previa cessazione delle condotte contestate ancora in essere e rinuncia alle ulteriori formalità del procedimento, effettuare il pagamento della sanzione nella misura di un terzo di quella quantificata nella determinazione di avvio, il che produce l'estinzione del procedimento sanzionatorio (articolo 13, commi 2 e 3, dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/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 13, comma 5, dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/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 2i Rete Gas S.p.A.;
- gli elementi acquisiti, anche tenuto conto di quanto dichiarato e documentato dalla società con la citata nota del 5 marzo 2024, essendo altresì sufficienti a sorreggere la fondatezza delle contestazioni, consentono, ai sensi dell'articolo 13 dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/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 598/2023/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;
 - con riferimento ai criteri dell'*opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione* non risultano circostanze rilevanti;
 - in merito alla *personalità dell'agente* si prende atto che la società, con la citata nota del 15 settembre 2023, ha denunciato all'Autorità la propria violazione;
 - 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 731.362.368;
- gli elementi sopra esposti consentono, allo stato delle attuali evidenze istruttorie, di determinare la sanzione nella misura complessiva di euro 54.000 (cinquantaquattromila).

DETERMINA

1. di avviare un procedimento nei confronti di 2i Rete Gas S.p.A. per l'accertamento, nei termini di cui in motivazione, di una violazione 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 13, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, l'importo complessivo della sanzione amministrativa pecuniaria in euro 54.000 (cinquantaquattromila);

3. di allegare, ai fini della comunicazione di cui al punto 11, ai sensi dell'articolo 13, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, i documenti presenti nel fascicolo su cui si basa la contestazione di cui al precedente punto 1;
4. di avvisare che il destinatario della presente determinazione, entro 60 (sessanta) giorni dalla comunicazione della stessa, può:
 - i. ai sensi dell'articolo 13 dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/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 13 dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, l'estinzione del presente procedimento sanzionatorio;
6. di designare, ai sensi dell'articolo 5 dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/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 3, comma 2, dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, il termine di durata dell'istruttoria è di 140 (centoquaranta) giorni, decorrenti dalla comunicazione del presente provvedimento;
8. di comunicare che, ai sensi dell'articolo 3, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, il termine per l'adozione del provvedimento finale è di 250 (duecentocinquanta) giorni, decorrenti dalla comunicazione del presente provvedimento;
9. di avvisare che le comunicazioni, di cui all'articolo 9 dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/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 6 dell'Allegato A della deliberazione 598/2023/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 a 2i Rete Gas S.p.A. (P.IVA 06724610966) mediante PEC all'indirizzo 2iretegas@pec.2iretegas.it e di pubblicarlo sul sito *internet* dell'Autorità www.arera.it.

Milano, 13 marzo 2024

Il Direttore
avv. Michele Passaro