

**DETERMINAZIONE DSAI/14/2020/GAS**

**AVVIO DI PROCEDIMENTO SANZIONATORIO E PRESCRITTIVO IN MATERIA DI PRONTO INTERVENTO GAS**

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

Il giorno 27 agosto 2020

**VISTI:**

- la legge 24 novembre 1981, n. 689;
- l'articolo 2, comma 20, lettere c) e d), 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;
- l'articolo 103 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, recante "Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19." e s.m.i., convertito in legge, con l'articolo 1, comma 1, della legge 24 aprile 2020, n. 27;
- 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: Autorità) 12 dicembre 2013, 574/2013/R/gas di approvazione della "Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019 – 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 2014-2019" e s.m.i. (di seguito: RQDG 14/19);
- le Linee guida del Comitato italiano gas 23 aprile 2012, n. 10 (di seguito: Linee guida CIG 10);
- la deliberazione dell'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);

- la deliberazione dell’Autorità 5 marzo 2019, 74/2019/E/gas (di seguito: deliberazione 74/2019/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);
- la deliberazione dell’Autorità 14 novembre 2016, 658/2016/A (di seguito: deliberazione 658/2016/A);
- gli Allegati A e B alla deliberazione dell’Autorità 2 febbraio 2018, 57/2018/A (di seguito: deliberazione 57/2018/A);
- la deliberazione dell’Autorità 2 febbraio 2018, 58/2018/A (di seguito: deliberazione 58/2018/A).

**CONSIDERATO CHE:**

- ai sensi dell’articolo 14 della RQDG 14/19 (sostituito per il periodo regolatorio 2020-2025 dall’articolo 15 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 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;
  - 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 tenere 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 l’articolo 1, comma 1, della RQDG 14/19 (ora articolo 1, comma 1, della RQDG 20/25), delle chiamate telefoniche pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento (comma 1, lettera d); in particolare, ai sensi dell’articolo 1, comma 1, della RQDG 14/19, per “registrazione garantita delle chiamate per pronto intervento” si intende la registrazione sequenziale ed inalterabile, per ogni chiamata pervenuta ai recapiti telefonici di pronto intervento, delle informazioni ivi previste, tra le quali i dati identificativi della persona che ha effettuato la chiamata telefonica e il luogo dove si richiede il pronto intervento

dell'impresa distributrice, con indicazione, ove possibile, del recapito completo di indirizzo e numero civico;

- l'obbligo di inviare il personale da esso incaricato in seguito a chiamata telefonica per pronto intervento relativa a segnalazione di una delle situazioni indicate all'articolo 10, comma 3, della RQDG 14/19 (ora articolo 12, comma 3, della RQDG 20/25) (comma 1, lettera e).

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- con deliberazione 74/2019/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 anche in base agli esiti dei predetti controlli;
- in attuazione di tale programma, i militari del Nucleo Speciale Beni e Servizi della Guardia di Finanza hanno effettuato 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, all'esito delle chiamate telefoniche, hanno presentato anomalie nel servizio di pronto intervento;
- dall'esame delle risultanze della verifica ispettiva effettuata nei giorni 17-20 dicembre 2019 nei confronti della Società Irpina Distribuzione Gas S.p.A. (di seguito: S.I.DI.GAS o società) nonché della nota del 3 febbraio 2020 (acquisita con prot. Autorità 3564) è emerso, con riferimento al centralino di pronto intervento relativo a tutti gli impianti gestiti dalla stessa, che:
  - i. in violazione dell'articolo 14, comma 1, lettera a), della RQDG 14/19 e del punto 5.3 delle Linee Guida CIG 10 nonché dell'articolo 14, comma 1, lettera e), della RQDG 14/19, la società, come risulta dalle dichiarazioni rese nella nota del 3 febbraio 2020 nonché dalla documentazione prodotta in sede di verifica ispettiva, non avrebbe classificato come pertinente una chiamata telefonica pervenuta al centralino di pronto intervento relativa a una segnalazione di dispersione di gas e, conseguentemente, non avrebbe inviato sul luogo della segnalazione l'operatore di pronto intervento per le opportune verifiche come si evince dall'assenza del relativo rapporto di pronto intervento (chiamata n. 14 della Tabella di riscontro chiamate di pronto intervento - dettaglio 2018 e documento12a allegato alla *check list* nonché nota del 3 febbraio 2020);
  - ii. in violazione dell'articolo 14, comma 1, lettera c), punto iii), della RQDG 14/19, la società non avrebbe ottemperato all'obbligo di disporre di un centralino di pronto intervento in grado di fornire al segnalante, qualora necessario, istruzioni sui comportamenti da tenere 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 registrazioni

- vocali di 51 (cinquantuno) chiamate telefoniche, estratte a campione, pervenute al centralino di pronto intervento dal 1 gennaio 2018 al 30 settembre 2019, è emerso che in occasione di 10 (dieci) delle suddette chiamate il centralinista di turno non avrebbe fornito ai segnalanti situazioni di dispersione di gas alcuna istruzione ovvero avrebbe fornito istruzioni parziali (nn. 1, 2, 3*bis*, 6, 7, 8, 12 e 14 della Tabella di riscontro chiamate di pronto intervento - dettaglio 2018 e nn. 2 e 3 della Tabella di riscontro chiamate di pronto intervento - dettaglio 2019) in attesa dell'arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento (punto 12 della *check list* e documenti 12a e 12b allegati);
- iii. in violazione dell'articolo 14, comma 1, lettera d), della RQDG 14/19, la società, come risulta dalle dichiarazioni rese nonché dalla documentazione prodotta in sede di verifica ispettiva, non riporterebbe nel registro delle chiamate telefoniche pervenute al centralino di pronto intervento le informazioni prescritte dalla regolazione relative ai dati identificativi della persona che ha effettuato la chiamata telefonica e al luogo dove si richiede il pronto intervento, con indicazione, ove possibile, del recapito completo di indirizzo e numero civico; inoltre, la società non avrebbe riportato nel registro delle chiamate telefoniche pervenute al centralino di pronto intervento del 2018 la citata chiamata del 12 febbraio 2018 delle 10.01 di cui al punto 14 della Tabella di riscontro chiamate di pronto intervento - dettaglio 2018 (punto 7 della *check list* e documenti 7a e 7b allegati);
- ad oggi non risulta che la società abbia provveduto a cessare la condotta contestata *sub* iii., con conseguente possibile pregiudizio della sicurezza, affidabilità e qualità del servizio di pronto intervento e, quindi, della sicurezza degli utenti serviti dall'impianto gestito dalla società.

**RITENUTO CHE:**

- gli elementi acquisiti costituiscono presupposto per l'avvio di un procedimento per l'adozione di provvedimenti sanzionatori e prescrittivi, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettere c) e d), della legge 481/95, nei confronti di S.I.DI.GAS.

**DETERMINA**

1. di avviare un procedimento nei confronti di S.I.DI.GAS Società Irpina Distribuzione Gas S.p.A. per l'accertamento, nei termini di cui in motivazione, di violazioni in materia di pronto intervento gas e per l'adozione dei relativi provvedimenti sanzionatori e prescrittivi, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettere c) e d), della legge 481/95;
2. di comunicare che, ai sensi dell'articolo 13, comma 1, lettera k) e dell'articolo 14, comma 3, dell'Allegato A e del punto 1.7 dell'Allegato B alla deliberazione 57/2018/A nonché del punto 4 della deliberazione 658/2016/A e del punto 2 della

- deliberazione 58/2018/A, il responsabile del procedimento è il Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni;
3. 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;
  4. 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 100 (cento) giorni, decorrenti dal termine dell'istruttoria di cui al precedente punto 3;
  5. 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 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;
  6. 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 alla Direzione Sanzioni e Impegni richiesta di accesso agli atti del procedimento, secondo le modalità di cui al precedente punto 5;
  7. di comunicare il presente provvedimento a S.I.DI.GAS Società Irpina Distribuzione Gas S.p.A. (P. IVA 00573180643) mediante PEC all'indirizzo amministrazione@cert.sidigas.it e di pubblicarlo sul sito *internet* dell'Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it).

Milano, 27 agosto 2020

Il Direttore  
*avv. Michele Passaro*