

DELIBERAZIONE 30 MARZO 2021

128/2021/S/GAS

IRROGAZIONE DI UNA SANZIONE AMMINISTRATIVA PECUNIARIA E ADOZIONE DI UN PROVVEDIMENTO PRESCRITTIVO PER VIOLAZIONI IN MATERIA DI PRONTO INTERVENTO GAS

**L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA
RETI E AMBIENTE**

Nella riunione 1152^a del 30 marzo 2021

VISTI:

- la legge 24 novembre 1981, n. 689 (di seguito: legge 689/81);
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 e s.m.i. (di seguito: legge 481/95), ed in particolare l'articolo 2, comma 20, lettere c) e d);
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- 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 legislativo 1 giugno 2011, n. 93 e s.m.i. (di seguito: decreto legislativo 93/11), ed in particolare l'articolo 45;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- le Linee guida del Comitato italiano gas 23 aprile 2012, n. 10 (di seguito: Linee guida CIG 10);
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 7 ottobre 2004, 117/04 (di seguito: deliberazione 177/04);
- la deliberazione dell'Autorità 27 gennaio 2009, VIS 5/09 (di seguito: deliberazione VIS 5/09);
- la deliberazione dell'Autorità 5 maggio 2011, VIS 57/11 (di seguito: deliberazione VIS 57/11);
- 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: Regolamento Sanzioni);
- la deliberazione 11 ottobre 2012, 414/2012/S/efr (di seguito: deliberazione 414/2012/S/efr);
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 12 dicembre 2013, 574/2013/R/gas, recante "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);

- la deliberazione dell’Autorità 12 giugno 2015, 278/2015/S/efr (di seguito: deliberazione 278/2015/S/efr);
- la deliberazione dell’Autorità 2 luglio 2015, 318/2015/S/gas (di seguito: deliberazione 318/2015/S/gas);
- la deliberazione dell’Autorità 10 marzo 2016, 97/2016/S/rht (di seguito: deliberazione 97/2016/S/rht);
- la deliberazione dell’Autorità 5 maggio 2017, 304/2017/S/gas (di seguito: deliberazione 304/2017/S/gas);
- la deliberazione dell’Autorità 22 giugno 2017, 443/2017/S/gas (di seguito: deliberazione 443/2017/S/gas);
- la deliberazione dell’Autorità 23 novembre 2017, 768/2017/S/efr (di seguito: 768/2017/S/efr);
- la deliberazione dell’Autorità 23 novembre 2017, 769/2017/S/efr (di seguito: 769/2017/S/efr);
- la deliberazione dell’Autorità 23 novembre 2017, 770/2017/S/efr (di seguito: 770/2017/S/efr);
- la deliberazione dell’Autorità 30 novembre 2017, 785/2017/S/efr (di seguito: 785/2017/S/efr);
- la deliberazione dell’Autorità 30 novembre 2017, 786/2017/S/efr (di seguito: 786/2017/S/efr);
- la deliberazione dell’Autorità 2 febbraio 2018, 57/2018/A e s.m.i.;
- la deliberazione dell’Autorità 5 aprile 2018, 207/2018/S/gas (di seguito: deliberazione 207/2018/S/gas);
- la deliberazione dell’Autorità 5 dicembre 2018, 621/2018/S/com (di seguito: deliberazione 621/2018/S/com);
- la deliberazione dell’Autorità 5 marzo 2019, 74/2019/E/gas (di seguito: deliberazione 74/2019/E/gas);
- la deliberazione dell’Autorità 29 ottobre 2019, 427/2019/S/gas (di seguito: deliberazione 427/2019/S/gas)
- la deliberazione dell’Autorità 17 dicembre 2019, 371/2019/S/efr (di seguito: deliberazione 371/2019/S/efr);
- la deliberazione dell’Autorità 17 dicembre 2019, 372/2019/S/efr (di seguito: deliberazione 372/2019/S/efr);
- l’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità 27 dicembre 2019, 569/2019/R/gas, recante “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 24 novembre 2020, 480/2020/S/efr (di seguito: deliberazione 480/2020/S/efr);
- la determinazione del Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni 27 agosto 2020, DSAI/14/2020/gas (di seguito: determinazione DSAI/14/2020gas).

FATTO:

1. 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 delle successive verifiche ispettive con sopralluogo presso alcune imprese distributrici, scelte anche in base agli esiti dei predetti controlli.
2. 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, avevano presentato anomalie nel servizio di pronto intervento.
3. Dall’esame delle risultanze della verifica ispettiva effettuata nei giorni 17, 18, 19 e 20 dicembre 2019 nei confronti della Società Iripina Distribuzione Gas S.p.A. (di seguito: S.I.DI.GAS o Società) nonché della nota trasmessa dalla Società il 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 ad 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 documento 12a 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 (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 ore 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);

Inoltre, dagli elementi acquisiti in sede di verifica ispettiva e dalla citata documentazione prodotta dalla Società, non risultava cessata 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 servizi dall'impianto gestito dalla Società.

4. Pertanto, con determinazione DSAI/14/2020/gas è stato avviato, nei confronti di S.I.DI.GAS, un procedimento per l'accertamento 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.
5. Con nota del 28 gennaio 2021 (prot. Autorità 4018), il Responsabile del procedimento ha comunicato le risultanze istruttorie.
6. Nel corso delle fasi istruttoria e decisoria la Società non ha presentato memorie difensive.

VALUTAZIONE GIURIDICA:

Contesto normativo

7. 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 e 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).

Le singole contestazioni

In relazione alla 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 (violazione sub i.)

8. La Società si è resa responsabile della 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, in quanto, come risulta dalle dichiarazioni rese nella nota del 3 febbraio 2020 nonché dalla documentazione prodotta in sede di verifica ispettiva, non ha classificato come pertinente una chiamata telefonica pervenuta al centralino di pronto intervento relativa ad una segnalazione di dispersione di gas e, conseguentemente, non ha 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 documento 12a allegato alla *check list* nonché nota del 3 febbraio 2020).

In relazione alla violazione dell'articolo 14, comma 1, lettera c), punto iii), della RQDG 14/19 (violazione sub ii.)

9. La Società si è resa altresì responsabile della violazione dell'articolo 14, comma 1, lettera c), punto (iii), della RQDG 14/19, perché non ha 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. Nello specifico, 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 ha fornito ai segnalanti situazioni di dispersione di gas alcuna istruzione ovvero ha fornito istruzioni parziali (nn. 1, 2, 3bis, 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).

In relazione alla violazione dell'articolo 14, comma 1, lettera d), della RQDG 14/19 (violazione sub iii.)

10. La Società si è resa, infine, responsabile della violazione dell'articolo 14, comma 1, lettera d), della RQDG 14/19 (ora articolo 15, comma 1, lettera d) della RQDG 20/25), in quanto, come risulta dalla dichiarazioni rese nonché dalla documentazione prodotta in sede di verifica ispettiva, non riporta 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 ha 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).
11. Non avendo la Società documentato la cessazione di tale violazione, permangono i presupposti per l'adozione di un provvedimento prescrittivo, come prospettato al punto 1 della determinazione DSAI/14/2020/gas ed indicato nelle risultanze istruttorie comunicate alla Società, affinché la stessa provveda a riportare 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.

QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE:

12. L'articolo 11 della legge 689/81 prevede che la quantificazione della sanzione sia compiuta in applicazione dei seguenti criteri:
 - a) gravità della violazione;
 - b) opera svolta dall'agente per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione;
 - c) personalità dell'agente;
 - d) condizioni economiche dell'agente.L'Autorità applica i criteri di cui al sopra citato articolo 11, alla luce di quanto previsto dagli articoli 24 e ss. del Regolamento Sanzioni.
13. Sotto il profilo della *gravità della violazione*, la condotta della Società si è posta in contrasto con la regolazione del servizio di pronto intervento gas prescritta dall'Autorità a garanzia della sicurezza e della qualità delle prestazioni rese agli utenti serviti. Pertanto, la gravità delle violazioni deriva direttamente dal bene giuridico tutelato dalle disposizioni violate costituito dall'incolumità delle persone e delle cose. In merito a tale profilo si rileva che: la violazione *sub i.* è circoscritta ad un solo caso del 2018, mentre la violazione *sub ii.* è circoscritta a 10 (dieci) chiamate pervenute al centralino di pronto intervento dal 1 gennaio 2018 al 30 settembre 2019

per le quali il centralinista di turno non ha fornito alcuna istruzione ovvero ha fornito istruzioni parziali; infine la violazione *sub iii.* relativa non aver riportato nel registro delle chiamate telefoniche pervenute al centralino di pronto intervento tutte le informazioni prescritte dalla regolazione non risulta, ad oggi, essere cessata mentre la violazione *sub iii.* relativa alla mancata registrazione delle chiamate telefoniche è circoscritta ad una sola telefonata del 2018.

14. Con riferimento ai criteri dell'*opera svolta dall'agente per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione* non risultano circostanze rilevanti.
15. In merito alla *personalità dell'agente* occorre considerare che S.I.DI.GAS è stata destinataria di numerosi provvedimenti sanzionatori; in particolare, è stata sottoposta a un procedimento sanzionatorio per violazioni in materia tariffaria, avviato con deliberazione 177/04 e concluso con il pagamento in misura ridotta di cui all'articolo 16 della legge 689/81; è stata inoltre sanzionata, con deliberazione VIS 5/09, per violazioni in materia di qualità del servizio di distribuzione e di sicurezza gas; con deliberazione 318/2015/S/gas, per violazioni in materia di raccolta e messa a disposizione dei dati di misura del gas naturale; con deliberazione 97/2016/S/rht, per violazioni di obblighi informativi sul divieto di traslazione delle maggiorazioni IRES sui prezzi al consumo; con deliberazione 304/2017/S/gas, per violazioni in materia di messa in servizio di gruppi di misura elettronici del gas; con deliberazione 443/2017/S/gas, per violazioni in materia di accesso al servizio di distribuzione del gas naturale; con deliberazione 207/2018/S/gas, per violazioni in materia di misura del gas naturale; con deliberazione 621/2018/S/com, per violazione di obblighi informativi in materia di separazione funzionale; con deliberazioni VIS 57/11, 414/2012/S/efr, 278/2015/S/efr, 768/2017/S/efr, 769/2017/S/efr, 770/2017/S/efr, 785/2017/S/efr, 786/2017/S/efr, 371/2019/S/efr, 372/2019/S/efr e 480/2020/S/efr per violazioni in materia di titoli di efficienza energetica; con deliberazione 427/2019/S/gas, per violazioni in materia di sicurezza del servizio di distribuzione del gas naturale.
16. Per quanto attiene alle *condizioni economiche dell'agente*, si rileva che il fatturato conseguito dalla Società nell'anno 2019 è pari ad euro 16.060.096,00.
17. Gli elementi sopra evidenziati consentono, pertanto, di determinare la sanzione nella misura di euro 14.700,00 (quattordicimilasettecento/00)

DELIBERA

1. di accertare la violazione da parte di S.I.DI.GAS – Società Irpina Distribuzione Gas S.p.A., nei termini di cui in motivazione, dell'articolo 14, comma 1, lettere a), c) punto (iii), d) ed e) della RQDG 14/19, nonché del punto 5.3 Linee guida CIG 10;
2. di irrogare nei confronti di S.I.DI.GAS – Società Irpina Distribuzione Gas S.p.A., ai sensi dell'articolo 2 comma 20, lettera c) della legge 481/95, una sanzione amministrativa pecuniaria nella misura complessiva di euro 14.700,00 (quattordicimilasettecento/00);

3. di ordinare a S.I.DI.GAS – Società Irpina Distribuzione Gas S.p.A., ai sensi dell’articolo 2, comma 20, lettera d) della legge 481/95:
 - a) di predisporre la registrazione garantita delle chiamate di pronto intervento in conformità alle previsioni di cui all’articolo 15, comma 1, lettera d), della RQDG 20/25, provvedendo a riportare nel registro delle chiamate telefoniche pervenute al centralino di pronto intervento anche i 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;
 - b) di trasmettere all’Autorità prova documentale dell’ottemperanza all’ordine di cui sopra entro 60 giorni dalla comunicazione del presente provvedimento;
4. di ordinare a S.I.DI.GAS – Società Irpina Distribuzione Gas S.p.A. di pagare la sanzione irrogata entro il termine di 30 giorni dalla data di notifica del presente provvedimento, con versamento diretto al concessionario del servizio di riscossione, oppure mediante delega ad una banca o alle Poste Italiane S.p.A. presentando il modello “F23” (recante codice ente QAE e codice tributo “787T”), come previsto dal decreto legislativo 237/1997;
5. di avvisare che, decorso il termine di cui al precedente punto 4, per il periodo di ritardo inferiore ad un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento (codice tributo “788T”); in caso di ulteriore ritardo nell’adempimento, saranno applicate le maggiorazioni di cui all’articolo 27, comma 6, della legge 689/81 (codice tributo “789T”);
6. di ordinare a S.I.DI.GAS – Società Irpina Distribuzione Gas S.p.A. di comunicare all’Autorità l’avvenuto pagamento della sanzione amministrativa irrogata mediante l’invio di copia del documento attestante il versamento effettuato via mail all’indirizzo protocollo@pec.arera.it, entro 5 giorni dalla sua effettuazione;
7. di notificare 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, nonché di pubblicarlo sul sito internet dell’Autorità www.arera.it.

Avverso il presente provvedimento può essere proposto ricorso innanzi al competente Tribunale Amministrativo Regionale della Lombardia, sede di Milano, entro il termine di 60 giorni dalla data di notifica dello stesso, oppure ricorso straordinario al Capo dello Stato, entro il termine di 120 giorni.

30 marzo 2021

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini