

DELIBERAZIONE 1 GIUGNO 2021

225/2021/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 1160^a riunione del 1 giugno 2021

VISTI:

- la legge 24 novembre 1981, n. 689 (di seguito: legge 689/81);
- 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.;
- 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) 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 e Impegni);
- la deliberazione dell'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);

- le Linee Guida del Comitato italiano gas n. 12, aggiornate nel maggio 2020 (di seguito: Linee Guida CIG 12);
- la deliberazione dell’Autorità 5 marzo 2019, 74/2019/E/gas (di seguito: deliberazione 74/2019/E/gas);
- la deliberazione dell’Autorità 2 febbraio 2018, 57/2018/A e s.m.i., recante il Regolamento di organizzazione e funzionamento e del nuovo assetto organizzativo dell’Autorità;
- la determinazione del Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni dell’Autorità 7 agosto 2020, DSAI/12/2020/gas (di seguito: determinazione DSAI/12/2020/gas).

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 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, hanno presentato anomalie nel servizio di pronto intervento.
3. Dall’esame delle risultanze della verifica ispettiva effettuata nei giorni 26, 27 e 28 novembre 2019 presso la sede legale di Ages S.p.A. (di seguito Ages o società) nonché delle note del 16 dicembre 2019 e del 4 febbraio 2020 (acquisite rispettivamente con prot. Autorità 34076 e 3945), è emerso, con riferimento al servizio di pronto intervento relativo all’impianto di distribuzione di gas naturale denominato “Pero”, gestito dalla stessa, che:
 - i. in violazione dell’articolo 12, comma 8, della RQDG 14/19, la società, come risulta dalla documentazione prodotta in sede di verifica ispettiva, disponeva di una procedura operativa denominata “Piano di gestione delle emergenze” non aggiornata e/o non conforme alle norme tecniche vigenti; inoltre, in violazione dell’articolo 12, comma 8, lettere c) e d), della RQDG 14/19, la società, come dalla stessa ammesso in sede di verifica ispettiva, non aveva ottemperato all’obbligo di disporre di procedure operative relativamente alle attività di attivazione della fornitura e di classificazione delle dispersioni localizzate (punto 2 e documento 2i allegato alla *check list*);
 - ii. in violazione dell’articolo 14, comma 1, lettera a), della RQDG 14/19 nonché del punto 5.3 delle Linee Guida CIG 10, la società non aveva fornito al personale tecnico della ditta esterna che gestisce il servizio di pronto intervento gas per l’impianto di distribuzione denominato “Pero” l’aggiornamento tecnico professionale necessario al corretto svolgimento delle sue mansioni, con particolare riferimento all’attività di localizzazione e classificazione delle dispersioni e all’addestramento all’uso di specifici mezzi

- o strumenti (punto 2 e documento 2h allegato alla *check list* nonché nota del 4 febbraio 2020);
- iii. in violazione dell'articolo 14, comma 1, lettere a) e b), della RQDG 14/19, la società, come risulta dalle dichiarazioni rese in sede di verifica ispettiva, non garantiva, fuori dagli orari di lavoro, il passaggio diretto all'operatore di pronto intervento; in particolare, la società era dotata di un centralino che, fuori dagli orari di lavoro, in caso di mancata commutazione manuale delle chiamate telefoniche in ingresso dalla sede della società al recapito telefonico dell'operatore di pronto intervento, non consentiva al chiamante di comunicare con l'operatore stesso (punto 2 della *check list*); inoltre, in violazione dell'articolo 14, comma 1, lettera b), della RQDG 14/19, il centralino di pronto intervento della società, anche in considerazione delle dichiarazioni rese nonché dalla documentazione acquisita nel corso della verifica ispettiva, non consentiva al chiamante, fuori dagli orari di lavoro, di comunicare con l'operatore di pronto intervento in caso di mancata o errata digitazione sulla tastiera del telefono del numero relativo al Comune presso cui l'emergenza era in atto (punto 2 della *check list* e documento 11 allegato nonché progressivi 5757 e 5766 della Tabella di riscontro delle chiamate di pronto intervento - dettaglio 2019);
 - iv. in violazione dell'articolo 14, comma 1, lettera c), punto iii), della RQDG 14/19, il centralino di pronto intervento della società, in determinati casi, non aveva ottemperato all'obbligo 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 11 della *check list* e documenti 11a e 11b allegati);
 - v. in violazione dell'articolo 14, comma 1, lettera g), della RQDG 14/19, la società non aveva comunicato in forma scritta a tutti i propri venditori, al momento della richiesta di accesso alla rete di distribuzione, il recapito telefonico per il servizio di pronto intervento (punto 4 e documento 4a allegato alla *check list* nonché nota del 16 dicembre 2019);
 - vi. in violazione dell'articolo 68, comma 6, lettera a), punto (i), della RQDG 14/19, la società aveva prodotto in sede di controllo, per l'impianto di distribuzione denominato "Pero", per gli anni 2018 e 2019 (fino al 26 novembre 2019), gli elenchi di cui alla tabella M nei quali non era contenuto il campo relativo al "mancato rispetto livello generale" prescritto dalla regolazione; inoltre, dall'esame della documentazione acquisita in sede di verifica ispettiva, non risultavano registrate nella tabella M dell'anno 2018 le richieste telefoniche di pronto intervento di cui ai numeri progressivi 5547 e 5556 dell'elenco delle chiamate telefoniche, estratte a campione dal Nucleo ispettivo, pervenute al centralino di pronto intervento nell'anno 2018 (punto 7 e documenti 7a, 7b, 11a e 11c allegati alla *check list* nonché Tabella di riscontro chiamate pronto intervento - dettaglio 2018).
4. Inoltre, dagli elementi acquisiti in sede di verifica ispettiva e dalla citata documentazione prodotta dalla società, non risultavano cessate le condotte contestate

sub i, ii, iii, v e vi, 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.

5. Pertanto, con determinazione del Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni (determinazione DSAI/12/2020/gas), è stato avviato, nei confronti di Ages, 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.
6. Con nota del 23 novembre 2020 (acquisita con prot. Autorità 38502), la società ha avanzato una richiesta di accesso ai documenti, riscontrata dal responsabile del procedimento con nota del 14 dicembre 2020 (prot. Autorità 42118).
7. Con la nota del 14 dicembre 2020 (acquisita con prot. Autorità 41998), la società ha presentato una memoria difensiva. Con nota del 29 gennaio 2021 (prot. Autorità 4180) il Responsabile del procedimento, in considerazione della citata memoria difensiva (presentata ben oltre la scadenza termine di 60 giorni di cui all'articolo 14, comma 1, del Regolamento Sanzioni e Impegni) nonché dei conseguenti approfondimenti istruttori resisi necessari, ha comunicato alla società di aver prorogato, ai sensi dell'articolo 4*bis*, comma 5, del Regolamento Sanzioni e Impegni, il termine di cui al punto 3 della determinazione DSAI/12/2020/gas, fino a ulteriori 90 (novanta) giorni.
8. Con nota prot. Autorità 9479 del 2 marzo 2021, il Responsabile del procedimento ha comunicato le risultanze istruttorie.
9. Con comunicazione del 13 aprile 2021 (acquisita con prot. Autorità 16789), la società ha trasmesso una memoria di replica alle risultanze istruttorie, unitamente a nuova documentazione.

VALUTAZIONE GIURIDICA:

Contesto normativo

10. Ai sensi dell'articolo 12, comma 8, della RQDG 14/19 (sostituito per il periodo regolatorio 2020-2025 dall'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 25, comma 2, della RQDG 14/19 (ora 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.

11. 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 i quali:
- 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 e che a tale personale sia fornito l'aggiornamento tecnico professionale necessario al corretto svolgimento delle sue mansioni, compresa l'attività di localizzazione e classificazione delle dispersioni e l'addestramento all'uso di specifici mezzi o strumenti;
 - l'obbligo di disporre di uno o più recapiti telefonici con linea fissa, abilitati a ricevere chiamate sia da rete fissa che mobile, dedicati esclusivamente al servizio di pronto intervento, con passaggio diretto ad un operatore di centralino di pronto intervento o ad un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici (comma 1, lettera b);
 - l'obbligo 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 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 (comma 1, lettera g).
12. Ai sensi dell'articolo 68, comma 6, lettera a), punto (i), della RQDG 14/19 (sostituito per il periodo regolatorio 2020-2025 dall'articolo 79, comma 6, lettera a), punto (i), della RQDG 20/25), in sede di controllo dei dati di qualità da parte dell'Autorità, le imprese distributrici 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 10 della RQDG 14/19 (ora articolo 12 della RQDG 20/25), un elenco contenente per ogni intervento i campi indicati in tabella M della RQDG 14/19.

Argomentazioni di Ages di carattere generale

13. La società ha, in via preliminare, eccepito l'illegittimità della determinazione DSAI/12/2020/gas di avvio del presente procedimento sanzionatorio e prescrittivo, in quanto l'Autorità non avrebbe rispettato il termine perentorio previsto dalla legge per avviare il procedimento stesso.
14. In particolare, secondo la società, la contestazione degli addebiti avrebbe dovuto essere effettuata, come previsto dall'articolo 14 della legge 689/81 e dall'articolo 45,

comma 5, del decreto legislativo 93/2011, entro 180 (centottanta) giorni dalla piena conoscenza delle violazioni da parte dell'Autorità (ovvero dalla conclusione della verifica ispettiva avvenuta in data 28 novembre 2019), mentre la citata determinazione DSAI/12/2020/gas sarebbe stata notificata alla società solo in data 7 agosto 2020, ovvero ben oltre il termine stabilito dal legislatore per contestare le violazioni.

15. Inoltre, la società rileva che non può sussistere alcuna incertezza sull'esatta individuazione del *dies a quo* per la decorrenza del citato termine di contestazione, dal momento che dal provvedimento di avvio del procedimento in oggetto si evince che l'accertamento delle prospettate violazioni delle norme in materia di pronto intervento si fonda sulla base delle dichiarazioni rese in occasione della verifica ispettiva e delle registrazioni delle chiamate telefoniche pervenute al centralino di pronto intervento acquisite nel corso della stessa.
16. Nella propria memoria di replica alle risultanze istruttorie, la società ha affermato che il termine per contestare le presunte violazioni e avviare il procedimento sanzionatorio non può ritenersi rispettato dall'Autorità per effetto dell'art. 103 del d.l. 17 marzo 2020, n. 18 che ha disposto la sospensione, per il periodo dal 23 febbraio 2020 al 15 maggio 2020, di tutti i termini relativi allo svolgimento dei procedimenti amministrativi (comma 1) e, più nello specifico, dal 23 febbraio al 31 maggio 2020, del termine stabilito dall'art. 14, legge 689/1981 (comma 6bis). Secondo Ages, infatti, la disposizione di cui al comma 6bis del citato art. 103 non troverebbe applicazione per i procedimenti sanzionatori dell'Autorità, in relazione ai quali il termine per la contestazione degli illeciti non è quello di 90 giorni previsto dall'art. 14 legge 689/81, bensì quello di 180 giorni previsto dall'art. 45, comma 4, d.lgs. 93/11.

Valutazione delle argomentazioni di carattere generale di Ages

17. In merito alla preliminare eccezione secondo la quale la determinazione DSAI/12/2020/gas sarebbe illegittima in quanto l'Autorità non avrebbe rispettato il termine di 180 giorni previsto dall'articolo 45 del decreto legislativo 93/11 per contestare le violazioni ed avviare il procedimento sanzionatorio occorre rilevare quanto segue. Invero, il citato termine è stato ampiamente rispettato in quanto l'articolo 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18 e s.m.i., recante "Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19" ha previsto che "*ai fini del computo dei termini ordinatori o perentori, propedeutici, endoprocedimentali, finali ed esecutivi, relativi allo svolgimento di procedimenti amministrativi su istanza di parte o d'ufficio, pendenti alla data del 23 febbraio 2020 o iniziati successivamente a tale data, non si tiene conto del periodo compreso tra la medesima data e quella del 15 maggio 2020*"; inoltre, ai sensi del comma 6 bis del medesimo articolo, con disposizione ancora più pertinente, il termine di cui all'articolo 14 della legge 689/81 (e di conseguenza quello di cui al comma 5, dell'articolo 45 del decreto legislativo 93/11) è stato sospeso dal 23

febbraio al 31 maggio 2020. Pertanto, pur volendo prendere in considerazione il *dies a quo* indicato dalla società ovvero il 28 novembre 2019 (data di conclusione della verifica ispettiva) per la decorrenza del termine di contestazione degli illeciti, lo stesso, tenuto conto dei citati periodi di sospensione, sarebbe scaduto il 2 settembre 2020 o, quanto meno, il 17 agosto 2020. Da ciò ne discende l'evidente tempestività della comunicazione del predetto avvio avvenuta, come rilevato dalla stessa Ages, il 7 agosto 2020.

18. L'asserzione di Ages secondo la quale le predette disposizioni non troverebbero applicazione ai procedimenti sanzionatori dell'Autorità è del tutto priva di fondamento. Da un lato, infatti, l'art. 45, comma 4, d.lgs. 93/11 estende a 180 giorni il termine "di cui" all'art. 14 legge 689/81, pertanto la disposizione di cui al comma 6bis dell'art. 103 d.l. 18/2020, che "quel" termine sospende, trova piena applicazione anche all'ipotesi "estesa" del medesimo; dall'altro, in ogni caso, come già la giurisprudenza ha avuto occasione di affermare (TAR Liguria, Genova, 17/11/2020, n. 801), la sospensione di cui al comma 1 dell'art. 103 ha portata generale e, come tale, non può che valere anche per i procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità.

Argomentazioni di Ages in merito alle singole contestazioni

In merito alla violazione sub i.

19. Con riferimento alla contestazione dell'articolo 12, comma 8, della RQDG 14/19 (violazione *sub i.*), la società ha eccepito la manifesta genericità della stessa, in quanto l'Autorità non avrebbe specificato nella determinazione di avvio quali sarebbero state le presunte non conformità alle norme tecniche vigenti e/o le parti non aggiornate della procedura operativa denominata "Piano di gestione delle emergenze". Inoltre, secondo la società, la violazione in esame non sussisterebbe, in quanto la citata procedura sarebbe conforme alle norme tecniche vigenti e descriverebbe in modo completo ed esaustivo le attività, la struttura organizzativa, le competenze e le modalità di gestione del servizio di pronto intervento. In particolare, la procedura in questione sarebbe stata predisposta in conformità alla deliberazione ARG/gas 120/08 e s.m.i. con la quale l'Autorità aveva definito la regolazione del servizio di distribuzione per il periodo di regolazione 2009-2012 nonché alle norme tecniche di settore che, a dire della società, non avrebbero subito modifiche sostanziali nel periodo regolatorio successivo. In ogni caso, la società evidenzia e documenta (allegati 1, 2, 3 e 4 alla memoria difensiva del 14 dicembre 2020) di aver provveduto alla revisione della procedura di gestione delle emergenze oggetto di contestazione e di aver predisposto le procedure di attivazione della fornitura, di classificazione delle dispersioni localizzate nonché quella di ricerca preventiva delle dispersioni.
20. In sede di memoria di replica alle risultanze istruttorie, Ages ha inteso contestare i rilievi sollevati dall'Autorità in ordine a) alla presenza di alcune inesattezze riscontrabili nella procedura relativa alla "Localizzazione e classificazione delle

dispersioni gas” (documento 3 in allegato alla memoria difensiva del 14 dicembre 2020) riguardo alle definizioni sulle dispersioni, che non risulterebbero conformi a quelle previste dall’articolo 1, comma 1, della RQDG 20/25 e *b*) alla incompletezza della procedura relativa alla “Attivazione nuova fornitura con installazione misuratore (A01-A40)” (documento 2 allegato alla menzionata memoria difensiva) in quanto non tratterebbe tutti i casi previsti dalle Linee Guida CIG 12, attualmente in vigore, quali, ad esempio, quelli di attivazione con misuratore già installato e di riattivazione in seguito a chiusure per pronto intervento o per intervento di pubbliche autorità.

La società ha, infatti, respinto i predetti rilievi affermando che poiché l’Autorità, in sede di verifica ispettiva, ha contestato ad Ages la presunta violazione delle disposizioni di cui alla RQDG 14/19, la società ha provveduto a predisporre le citate procedure operative trasmesse nel dicembre 2020 in conformità alle disposizioni della predetta RQDG 14/19 e alle Linee Guida CIG 10, che, secondo Ages, costituiscono “*l’unico parametro di riferimento valido per valutare la cessazione delle infrazioni contestate*”.

In ogni caso, la società ha trasmesso, in allegato alla propria memoria di replica, le procedure operative “Classificazione e ricerca delle dispersione gas”, “Attivazione con misuratore già installato” e “Riattivazione in seguito a chiusure per pronto intervento o per intervento di pubbliche autorità” che essa ha provveduto ad aggiornare con riferimento alla RQDG 20/25, in vigore dal gennaio 2020, e in conformità alle casistiche previste dalla Linee Guida CIG 12.

In merito alla violazione sub ii.

21. Con riferimento alla contestazione *sub ii.*, la società ha rilevato, e da ultimo ribadito con la propria memoria di replica, che dalla presunta mancata formazione del personale tecnico della ditta esterna che gestisce il servizio di pronto intervento gas – fattispecie che a detta della società non sarebbe, tra l’altro, tipizzata – non può desumersi automaticamente la mancanza da parte della società di una adeguata struttura di pronto intervento idonea a fronteggiare con tempestività le richieste di pronto intervento. In particolare, Ages, dopo aver descritto la struttura organizzativa della società e le modalità di gestione delle diverse attività da parte del personale tecnico, amministrativo e operativo, ha rilevato che il contratto stipulato con la ditta esterna per la gestione del servizio di pronto intervento gas descrive in maniera dettagliata le modalità di svolgimento del predetto servizio, gli obblighi e le norme di sicurezza cui la ditta è tenuta a rispettare. Per tale ragione, secondo la società, alcun addebito può essere mosso circa l’adeguatezza della struttura di pronto intervento predisposta da Ages a fronteggiare con tempestività le richieste di pronto intervento. Quanto alla contestazione relativa al mancato aggiornamento professionale del personale tecnico addetto al servizio di pronto intervento gas, la società evidenzia di aver prodotto nel corso della verifica ispettiva tutta la documentazione relativa agli attestati di partecipazione dei propri dipendenti al corso di formazione “*Dalla chiamata di pronto intervento alle comunicazioni all’AEEGSP*” nonché agli attestati

del titolare della citata ditta esterna di abilitazione alla conduzione di generatori di vapore e di partecipazione al citato corso formazione. Ad ogni modo, la società, con la nota del 14 dicembre 2020, ha prodotto, a dimostrazione del possesso delle capacità di gestione del servizio di distribuzione gas e delle attività di pronto intervento, ulteriori certificazioni e attestazioni rilasciati alla suindicata ditta esterna e al suo titolare prima della citata verifica ispettiva (documento 5 allegato alla memoria difensiva del 14 dicembre 2020). Inoltre, con la medesima nota, Ages ha documentato la partecipazione, in data 2 e 3 settembre 2020, al corso di formazione sul “*Pronto intervento nella gestione del servizio di distribuzione gas*” da parte del titolare della citata ditta esterna (documento 6 allegato alla memoria difensiva del 14 dicembre 2020).

In merito alla violazione sub iii.

22. In merito alla violazione *sub iii.*, la società, dopo aver ribadito quanto già dichiarato in sede di verifica ispettiva circa le modalità di funzionamento del centralino di pronto intervento, ha rilevato di non comprendere le motivazioni della contestazione, ritenendo che tali modalità siano conformi alla regolazione. Con riferimento, poi, ai due controlli telefonici effettuati dalla Guardia di Finanza (contraddistinti dai progressivi 5757 e 5766 della Tabella di riscontro delle chiamate di pronto intervento - dettaglio 2019) all’esito dei quali non era stato possibile parlare con il reperibile di turno, la società ha ribadito, da ultimo anche nella propria memoria di replica, che in quei due casi il mancato trasferimento della chiamata all’operatore di pronto intervento sarebbe riconducibile a guasti della linea telefonica imputabili, a detta della società, al gestore telefonico. Infine, la società ha rappresentato di aver affidato da settembre del 2020 la gestione del centralino di pronto intervento ad una società esterna.

In merito alla violazione sub iv.

23. In merito alla contestazione *sub iv.* relativa alla violazione dell’articolo 14, comma 1, lettera c), punto iii), della RQDG 14/19, per non aver la società 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, Ages ha rilevato che non sussisterebbero i presupposti per contestare tale illecito. In particolare, la società ha rilevato di aver predisposto e messo a disposizione degli operatori del centralino di pronto intervento apposite istruzioni su come gestire le chiamate di pronto intervento e che, in ogni caso, le situazioni in cui l’operatore non sarebbe stato in grado di fornire indicazioni precise al segnalante sarebbero state soltanto 6 (sei) su un totale di 55 (cinquantacinque) chiamate telefoniche acquisite in sede di verifica ispettiva. Inoltre, Ages ha evidenziato che tali violazioni sarebbe solo formali in quanto le stesse non

avrebbero creato alcun pregiudizio alla sicurezza del servizio di distribuzione del gas e/o recato alcun danno all'incolumità fisica dei clienti finali.

In merito alla violazione sub v.

24. In merito alla contestazione *sub v.* relativa alla violazione dell'articolo 14, comma 1, lettera g), della RQDG 14/19, per non avere la società comunicato in forma scritta a 8 (otto) venditori, al momento della richiesta di accesso alla rete di distribuzione, il recapito telefonico per il servizio di pronto intervento, Ages ha rilevato che tale violazione sarebbe solo di natura formale. Al riguardo, la società ha, infatti, sostenuto di aver realizzato la finalità oggetto della norma contestata pubblicando il numero di pronto intervento sul proprio sito *internet*. Inoltre, a detta di Ages i venditori sarebbero stati comunque messi a conoscenza di eventuali modifiche del numero di pronto intervento essendo obbligati a riportare tale numero sulle fatture degli utenti finali. Infine, la società ha dichiarato e documentato di aver provveduto, nel mese di novembre 2019, a comunicare i recapiti di pronto intervento anche ai venditori mancanti, mediante apposita comunicazione PEC.

In merito alle violazioni sub vi.

25. In merito a tale violazione la società ha dichiarato con la memoria difensiva di aver già provveduto a integrare la tabella M con il campo relativo al "mancato rispetto del livello generale", come dimostrato dall'elenco delle chiamate telefoniche ricevute nei mesi di ottobre e novembre 2020, allegato alla memoria difensiva (documento 14) nonché di aver affidato l'attività di compilazione di tale tabella alla medesima società esterna a cui ha affidato dal settembre 2020 la gestione del centralino di pronto intervento.

Valutazione delle argomentazioni della società in merito alle singole contestazioni

In merito alla violazione sub i.

26. Dagli elementi acquisiti a seguito della verifica ispettiva emerge – così come descritto già nella determinazione di avvio – che la società si è resa responsabile della violazione dell'articolo 12, comma 8, della RQDG 14/19, in quanto disponeva di una procedura operativa denominata "Piano di gestione delle emergenze" non aggiornata e/o non conforme alle norme tecniche vigenti ed in quanto, come dalla stessa ammesso in sede di verifica ispettiva, non aveva ottemperato all'obbligo di disporre di procedure operative relativamente alle attività di attivazione della fornitura e di classificazione e localizzazione delle dispersioni localizzate.
27. Non meritevole di accoglimento è l'osservazione della società secondo la quale la RQDG 14/19 (oggi sostituita dalla RQDG 20/25) non avrebbe apportato modifiche sostanziali rispetto all'Allegato A alla deliberazione ARG/gas 120/08 (di seguito: RQDG 09/12) tali da giustificare l'aggiornamento della procedura operativa

denominata “Piano di gestione delle emergenze”. Sul punto basti evidenziare che l’articolo 17, comma 1, della RQDG 14/19 (oggi sostituito dall’articolo 18, comma 1, della RQDG 20/25) prevede una definizione di “incidenti da gas” differente da quella che era prevista dalla RQDG 09/12 e che risultava ancora riportata nella citata procedura operativa. In merito poi all’eccezione di genericità della contestazione mossa dalla società occorre rilevare che i motivi sottesi a tale contestazione risultavano facilmente rilevabili dall’analisi del documento fornito in sede di verifica ispettiva; tra l’altro, ciò è confermato dalle citate argomentazioni difensive della società, la quale, contrariamente a tale eccezione, sembrerebbe aver ben compreso che i motivi di tale contestazione riguardavano l’aver richiamato nelle procedure una regolazione non più vigente.

28. Al riguardo, si prende atto che con la nota del 14 dicembre 2020, Ages ha allegato la propria procedura operativa denominata “Piano di gestione delle emergenze da gas” (documento 1) nella quale non sembrerebbero rilevarsi le criticità riscontrate nella procedura operativa fornita in sede di verifica ispettiva e oggetto di contestazione. Inoltre, con la medesima nota la società ha allegato le procedure operative che risultavano mancanti ovvero quelle relative all’attivazione della fornitura, alla classificazione e ricerca delle dispersioni. In merito a tali procedure occorre rilevare che da una loro analisi emergerebbe che: la procedura relativa alla “Localizzazione e classificazione delle dispersioni gas” (documento 3 allegato alla memoria difensiva) presenta alcune inesattezze in merito alle definizioni sulle dispersioni che non sarebbero conformi a quelle previste dall’articolo 1, comma 1, della RQDG 20/25 (attualmente vigente); mentre, la procedura relativa a “Attivazione nuova fornitura con installazione misuratore (A01-A40)” (documento 2 allegato alla memoria difensiva) sembrerebbe incompleta in quanto non tratterebbe tutti i casi previsti dalla Linea Guida CIG 12 (attualmente in vigore), quali ad esempio quelli di attivazione con misuratore già installato e di riattivazione in seguito a chiusure per pronto intervento o a seguito intervento di pubbliche autorità.
29. Corre d’obbligo contestare l’assunto della società secondo il quale l’aggiornamento delle procedure operative alle vigenti disposizioni della RQDG 20/25 e alle Linee Guida CIG 12 non risulterebbe dovuto trattandosi di disposizioni che sono successive alle presunte violazioni contestate. È evidente che la società confonde il piano sanzionatorio con quello prescrittivo che mira alla cessazione della condotta lesiva dei diritti degli utenti: se, sotto il profilo sanzionatorio, rileva, indiscutibilmente, la non conformità delle procedure operative in questione alla normativa vigente all’epoca della verifica ispettiva (RQDG 14/19), non può non considerarsi come l’ordine prescrittivo di disporre di procedure operative aggiornate e/o conformi alle norme tecniche vigenti non possa che essere riferito alla vigente regolazione, *id est* le disposizioni di cui alla RQDG 20/25, e alle vigenti Linee Guida CIG 12. Ne deriva che la cessazione della condotta contestata non può che apprezzarsi in relazione alla conformità alle vigenti disposizioni. Non avrebbe alcun senso, del resto, imporre all’esercente l’adeguamento delle proprie procedure operative ad una normativa non più vigente.

30. Si dà atto che Ages ha provveduto a trasmettere, in allegato alla memoria di replica alle risultanze istruttorie, le procedure operative “Classificazione e ricerca delle dispersione gas”, “Attivazione con misuratore già installato” e “Riattivazione in seguito a chiusure per pronto intervento o per intervento di pubbliche autorità” aggiornate alle disposizioni di cui alla RQDG 20/25 in vigore a partire da gennaio 2020 e in conformità alle casistiche previste dalla Linee Guida CIG 12.

Nel merito, tuttavia, in relazione a tali ultime procedure operative, risultano da rilevare talune criticità.

La procedura relativa alla “Localizzazione e classificazione delle dispersioni gas” presenta alcune inesattezze; in particolare, non risultano aggiornate le definizioni di “Dispersione di Classe A1”, “Dispersione di Classe A2” e “Dispersione di Classe B”, rispetto alle definizioni di cui all’articolo 1, comma 1 della RQDG 14-19 (deliberazione 574/2013/R/gas) e della RQDG 20-25 (deliberazione 569/2019/R/gas). Inoltre, mancano le informazioni di natura redazionale della procedura, quali il n. revisione, la data di decorrenza, la firma di approvazione.

La procedura sulla “Attivazione” è stata completata con la procedura della “(Ri)Attivazione” precedentemente mancante; tuttavia, entrambe le procedure non contengono alcun riferimento alle normative tecniche (vedi Linea Guida CIG 12) e alle delibere di riferimento dell’Autorità (RQDG 14-19 e RQDG 20-25); inoltre, le procedure sulla “Attivazione” e sulla “(Ri)Attivazione” non contengono nessuna definizione come previsto dalle Linee Guida CIG 12. Si osserva anche che nelle procedure relative alla “Attivazione” e alla “(Ri)Attivazione” non sono stati prodotti gli allegati e mancano le informazioni di natura redazionale, quali il n. revisione, la data di decorrenza, la firma di approvazione.

In considerazione delle descritte criticità, permangono i presupposti per l’adozione del provvedimento prescrittivo prospettato nella determinazione DSAI/12/2020/S/gas. Tale circostanza verrà valorizzata anche ai fini della quantificazione della sanzione.

In merito alla violazione sub ii.

31. Dagli elementi acquisiti a seguito della verifica ispettiva e dall’analisi della documentazione allegata alla memoria del 14 dicembre 2020 emerge – così come descritto già nella determinazione di avvio – che la società si è resa responsabile della violazione dell’articolo 14, comma 1, lettera a), della RQDG 14/19 nonché del punto 5.3 delle Linee Guida CIG 10, in quanto non aveva fornito al personale tecnico della ditta esterna che gestisce il servizio di pronto intervento gas per l’impianto di distribuzione denominato “Pero” l’aggiornamento tecnico professionale necessario al corretto svolgimento delle sue mansioni, con particolare riferimento all’attività di localizzazione e classificazione delle dispersioni e l’addestramento all’uso di specifici mezzi o strumenti. In particolare, dalla documentazione prodotta dalla società, si evinceva che il corso frequentato dal personale tecnico della citata ditta esterna non era finalizzato alla formazione degli operatori di pronto intervento bensì

a quella degli operatori di centralino di pronto intervento (punto 2 e documento 2h allegato alla *check list* nonché nota del 4 febbraio e del 14 dicembre 2020).

In via preliminare, occorre ribadire che priva di pregio risulta l'argomentazione difensiva secondo la quale l'illecito contestato risulterebbe non essere tipizzato. Al riguardo, infatti, occorre evidenziare che 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 e che a tale personale sia fornito l'aggiornamento tecnico professionale necessario al corretto svolgimento delle sue mansioni, compresa l'attività di localizzazione e classificazione delle dispersioni e l'addestramento all'uso di specifici mezzi o strumenti. La vincolatività delle citate Linee guida è determinata dal combinato disposto degli articoli 14 e 25 della RQDG 14/19. In particolare, l'articolo 14, comma 1, lettera a) della RQDG prevede espressamente che l'impresa distributrice deve 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; mentre l'articolo 25 della RQDG 14/19 (rubricato "Norme tecniche") stabilisce che ai fini dell'attuazione della Sezione II (relativa alla sicurezza e continuità del servizio di distribuzione del gas) si applichino le norme tecniche, le specifiche tecniche o i rapporti tecnici vigenti Uni e Cei e, in mancanza, le linee guida definite dagli organismi tecnici competenti Uni/Cig e Apce. Pertanto, risulta evidente come a seguito di tale rinvio la norma tecnica di cui al punto 5.3 delle Linee guida CIG 10 abbia piena efficacia normativa e vincolante per gli operatori al pari della regolazione dell'Autorità.

32. Peraltro, pur avendo la società documentato una generica adeguatezza della struttura per la gestione delle operazioni afferenti la sicurezza gas ed il pronto intervento con riferimento all'impianto denominato "Pero", rimane il fatto incontrovertibile che non ha adeguatamente formato tutto il personale dedicato al pronto intervento con particolare riferimento all'attività di localizzazione e classificazione delle dispersioni e l'addestramento all'uso di specifici mezzi o strumenti. La non adeguata formazione di parte del personale addetto al pronto intervento dimostra, sotto questo profilo, l'inadeguatezza delle risorse umane ad esso preposte e pertanto la riconducibilità di tale comportamento alla fattispecie di cui all'articolo 14, comma 1, lettera a) della RQDG 14/19.
33. Ad ogni modo, con la nota del 14 dicembre 2020, la società ha dichiarato e documentato (documento 6 allegato alla memoria difensiva) la partecipazione, in data 2 e 3 settembre 2020, da parte del titolare della citata ditta esterna al corso di formazione sul "Pronto intervento nella gestione del servizio di distribuzione gas". Pertanto, alla luce di quanto rappresentato e documentato dalla società in merito a tale violazione, non sembrerebbero permanere i presupposti per l'adozione di un provvedimento prescrivativo, come prospettato al punto 1 della determinazione DSAI/12/2020/gas. Tale circostanza verrà valorizzata anche ai fini della quantificazione della sanzione.

In merito alla violazione sub iii.

34. La società si è resa responsabile della violazione dell'articolo 14, comma 1, lettere a) e b), della RQDG 14/19, in quanto come emerso dalle dichiarazioni rese in sede di verifica ispettiva, non garantiva, fuori dagli orari di lavoro, il passaggio diretto all'operatore di pronto intervento; in particolare, la società era dotata di un centralino che, fuori dagli orari di lavoro, in caso di mancata commutazione manuale delle chiamate telefoniche in ingresso dalla sede della società al recapito telefonico dell'operatore di pronto intervento, non consentiva al chiamante di comunicare con l'operatore stesso. L'impostazione del centralino relativo alla commutazione manuale, così come descritta dalla società, per la ricezione delle chiamate di pronto intervento pervenute presso la sede e inoltrate all'operatore di pronto intervento fuori orario di lavoro, era potenzialmente critica e tale da compromettere la funzionalità del servizio. Infatti, in caso di mancata commutazione da parte del personale di Ages (ad esempio per una mera dimenticanza prima di uscire dall'ufficio), il chiamante al numero di pronto intervento rischiava di non poter parlare con l'operatore di pronto intervento. In realtà, una gestione diligente del centralino di pronto intervento avrebbe imposto di dover prevenire tali eventualità al fine di evitare possibili problemi alla funzionalità del centralino stesso.
35. È la stessa società, tra l'altro, che ammette indirettamente la sussistenza di criticità afferenti al centralino di pronto intervento (di cui alla presente contestazione e a quella successiva *sub iv.*) avendo dichiarato e documentato con la nota del 14 dicembre 2020, (documento 10 allegato alla memoria difensiva) di aver affidato a far data dal settembre 2020 il servizio di centralino di pronto intervento ad una società esterna. Tale affidamento sembrerebbe far venire meno i presupposti per l'adozione di un provvedimento prescrittivo, come prospettato al punto 1 della determinazione DSAI/12/2020/gas. Tale circostanza verrà valorizzata anche ai fini della quantificazione della sanzione.
36. In merito alla violazione dell'articolo 14, comma 1, lettera b), della RQDG 14/19, riferita alla circostanza che il centralino di pronto intervento della società, non consentiva al chiamante, fuori dagli orari di lavoro, di comunicare con l'operatore di pronto intervento in caso di mancata o errata digitazione sulla tastiera del telefono del numero relativo al Comune presso cui l'emergenza era in atto, si rileva quanto segue. Al riguardo, si prende atto che la società, con la citata memoria del 14 dicembre 2020, ha dichiarato che tale circostanza, riscontrata in occasione dei due controlli telefonici della Guardia di Finanza del 15 e 26 maggio 2019, sarebbe riconducibile ad un guasto della linea telefonica imputabile al gestore dell'infrastruttura, come risulterebbe dai rapporti di intervento predisposti dal tecnico incaricato da AGES di svolgere le necessarie verifiche ed allegati alla memoria (documenti 7, 8 e 9 allegati alla memoria difensiva). Tuttavia, tale documentazione non risulta sufficiente ad escludere l'imputabilità di tale violazione, non avendo la società, nelle more della conclusione del presente procedimento, prodotto idonea documentazione proveniente dal gestore dell'infrastruttura, che attesti la sussistenza dei guasti occorsi alla linea telefonica in occasione delle due citate chiamate di

controllo della Guardia di Finanza. Ad ogni modo, l'aver affidato, a far data dal settembre 2020, il servizio di centralino di pronto intervento ad una società esterna, sembrerebbe far venire meno i presupposti per l'adozione di un provvedimento prescrittivo, come prospettato al punto 1 della determinazione DSAI/12/2020/gas. Tale circostanza verrà valorizzata anche ai fini della quantificazione della sanzione.

In merito alle violazioni sub iv.

37. La società si è resa responsabile della violazione dell'articolo 14, comma 1, lettera c), punto iii) della RQDG 14/19, in quanto oltre le inadeguatezze sopra rilevate è emerso, altresì, come dalla stessa ammesso nella memoria del 14 dicembre 2020, che gli addetti al centralino di pronto intervento in determinati casi non hanno fornito ai segnalanti indicazioni 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 55 (cinquantacinque) chiamate telefoniche acquisite in sede di verifica ispettiva, pervenute al centralino di pronto intervento dal 1 gennaio 2018 al 26 novembre 2019, era emerso che in occasione di 6 (sei) delle suddette chiamate il centralinista di turno non aveva fornito ai segnalanti situazioni di dispersione di gas alcuna istruzione (progressivi 5295, 5463, 5419 della Tabella di riscontro chiamate di pronto intervento - dettaglio 2018 e progressivo 5777 della Tabella di riscontro chiamate di pronto intervento - dettaglio 2019) ovvero aveva fornito istruzioni parziali (progressivo 5319 della Tabella di riscontro chiamate di pronto intervento - dettaglio 2018 e progressivo 5813 della Tabella di riscontro chiamate di pronto intervento - dettaglio 2019) in attesa dell'arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento.
38. La circostanza rilevata dalla società che i casi riscontati siano stati soltanto 6 su un totale di 55 chiamate estratte a campione non consente di confinare le evidenze acquisite, come pretenderebbe la società, a casi isolati, statisticamente irrilevanti. L'eccezione non ha alcun pregio e non merita di essere assecondata. Al contrario, il fatto che durante 6 chiamate su un totale di 55 estratte a campione (pari quindi a circa il 10%) i centralinisti non abbiano dato istruzioni adeguate in caso di segnalazioni di pronto intervento è circostanza tutt'altro che irrilevante e dalla quale si può correttamente inferire l'inidoneità almeno delle "risorse umane" a fronteggiare con tempestività le richieste di pronto intervento.
39. E', altresì, opportuno rilevare che la violazione dell'articolo 14, comma 1, lettera c), punto iii) della RQDG 14/19 (al pari delle altre violazioni contestate) integra gli estremi di un illecito di pericolo, che, in quanto tale, è suscettibile di essere sanzionato a prescindere dalla ricorrenza in concreto dell'*eventus damni* (che, se del caso, costituirebbe una circostanza aggravante).

In merito alle violazioni sub v.

40. La società si è resa responsabile della violazione dell'articolo 14, comma 1, lettera g), della RQDG 14/19, in quanto non aveva comunicato in forma scritta ai venditori,

al momento della richiesta di accesso alla rete di distribuzione, il recapito telefonico per il servizio di pronto intervento. In particolare, come ammesso dalla società nella nota del 14 dicembre 2020, la stessa non aveva comunicato a 8 (otto) venditori su 53 (cinquantatre) il recapito telefonico di pronto intervento ai relativi indirizzi di posta elettronica.

41. Non risulta condivisibile l'argomentazione difensiva della società secondo la quale l'obbligo contestato sarebbe stato adempiuto tramite la sola pubblicazione del numero di pronto intervento sul proprio sito *internet*. Al riguardo è opportuno infatti rilevare che l'Autorità, al fine di rendere maggiormente edotti i venditori e con loro gli utenti finali dei numeri di pronto intervento del distributore nonché di eventuali loro modifiche, ha imposto ai distributori, con l'articolo 14, comma 1, lettere g) e h) della RQDG 14/19, sia l'obbligo di pubblicare sul loro sito *internet* i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento che l'obbligo di comunicare tali recapiti in forma scritta ai venditori. Tale ulteriore obbligo di comunicazione scritta risulta necessario proprio al fine di permettere ai venditori di adempiere, a loro volta, all'obbligo, citato dalla stessa società nella memoria del 14 dicembre 2020, di riportare i recapiti telefonici di pronto intervento sulle fatture dei clienti finali.
42. Si prende atto che la società, con la nota del 14 dicembre 2020, ha dichiarato e documentato (documenti 11, 12 e 13 allegati alla memoria difensiva) di aver comunicato nel novembre del 2019 mediante PEC ai citati 8 venditori il proprio recapito di pronto intervento. Pertanto, alla luce di quanto rappresentato e documentato dalla società in merito a tale violazione, non permangono i presupposti per l'adozione di un provvedimento prescrivativo, come prospettato al punto 1 della determinazione DSAI/12/2020/gas. Tale circostanza verrà valorizzata anche ai fini della quantificazione della sanzione.

In merito alle violazioni sub vi.

43. La società si è resa responsabile della violazione dell'articolo 68, comma 6, lettera a), punto (i), della RQDG 14/19, in quanto, come ammesso, in sede di controllo, aveva prodotto, per l'impianto di distribuzione denominato "Pero", per gli anni 2018 e 2019 (fino al 26 novembre 2019), gli elenchi di cui alla tabella M nei quali non era contenuto il campo relativo al "mancato rispetto livello generale" prescritto dalla regolazione. Inoltre, dall'esame della documentazione acquisita in sede di verifica ispettiva, non risultavano registrate nella tabella M dell'anno 2018 le richieste telefoniche di pronto intervento di cui ai numeri progressivi 5547 e 5556 dell'elenco delle chiamate telefoniche, estratte a campione dal Nucleo ispettivo, pervenute al centralino di pronto intervento nell'anno 2018.
44. Si prende atto che la società, con la nota del 14 dicembre 2020, ha dichiarato e documentato (documento 14 allegato alla memoria difensiva) di aver integrato la tabella M con il campo relativo al "mancato rispetto del livello generale". Pertanto, alla luce di quanto rappresentato e documentato dalla società in merito a tale violazione, non permangono i presupposti per l'adozione di un provvedimento

prescrittivo, come prospettato al punto 1 della determinazione DSAI/12/2020/gas. Tale circostanza verrà valorizzata anche ai fini della quantificazione della sanzione.

45. In sede di memoria di replica, Ages ha contestato le valutazioni già espresse dall’Autorità nelle risultanze istruttorie sulla quantificazione della sanzione. Le argomentazioni della società e le valutazioni in ordine a queste ultime saranno trattate nel paragrafo che segue, dedicato alla quantificazione della sanzione.

QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE:

46. L’articolo 11 della legge 689/81 dispone 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.

47. 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.

48. Nella memoria di replica del 13 aprile 2021, Ages ha contestato che quanto appena considerato riguardo alla gravità della violazione si porrebbe in contrasto con l’orientamento giurisprudenziale che ritiene che, oltre al parametro formale normativo basato sul valore del *bene giuridico protetto*, debba tenersi conto “del comportamento serbato in concreto dall’agente”.

Ad avviso della società, infatti, l’Autorità non avrebbe tenuto in debita considerazione i seguenti elementi atti ad evidenziare che la gravità della violazione è *lieve*:

- la portata limitata (solo locale) delle violazioni, considerato che la verifica ispettiva ha riguardato l’impianto di distribuzione di Pero (MI), al quale erano allacciati, al momento dell’ispezione, soltanto 5.051 utenti;
- il mancato conseguimento di indebiti vantaggi economici da parte della società in conseguenza delle violazioni;
- la mancanza produzione di alcun pregiudizio alla sicurezza del servizio di distribuzione del gas e di alcun danno all’incolumità fisica dei clienti finali, circostanza, quest’ultima, che l’Autorità avrebbe tenuto conto in altri provvedimenti sanzionatori;

- la circostanza che l'esercente abbia sempre adempiuto correttamente ai principali obblighi previsti a tutela della sicurezza del servizio di pronto intervento.
49. Nonostante quanto lamentato da Ages, l'Autorità ha tenuto in debita considerazione tutte le circostanze sopra dedotte ed ogni altro concreto comportamento posto in essere dalla società. *In primis*, come già rilevato anche nelle risultanze istruttorie, si precisa che le violazioni contestate afferiscono al solo impianto di distribuzione denominato "Pero" a cui sono allacciati, secondo quanto dichiarato dalla società, 5.051 utenti (che, in ogni caso, corre d'obbligo precisarlo, costituiscono il 35% del totale dei PDR attivi alla data del 26 novembre 2019, pari a 14.338, come indicato dalla società in risposta al quesito 1 della *check list*).
- In ordine all'asserito mancato conseguimento di indebiti vantaggi economici da parte della società, è evidente che Ages trascuri di considerare come questi ultimi, oltre che essere costituiti da eventuali guadagni derivanti dalle violazioni, possono coincidere, come nel caso di specie, con i *costi evitati* dall'esercente per l'adeguamento del proprio comportamento alla regolazione.
50. Con riguardo alla mancata produzione di pregiudizio alla sicurezza del servizio di distribuzione del gas e di alcun danno all'incolumità fisica dei clienti finali, si ribadisce quanto detto in ordine alla natura di *illecito di pericolo* di tutte le violazioni poste in essere dalla società e oggetto di contestazione nel presente procedimento, in quanto tali suscettibili di essere sanzionate a prescindere dalla ricorrenza in concreto dell'*eventus damni* (che, se del caso, costituirebbe una circostanza aggravante).
- Anche la circostanza che, in generale, la società abbia sempre adempiuto ai principali obblighi previsti a tutela della sicurezza del servizio di pronto intervento, contrariamente a quanto asserito da Ages, è stata presa in considerazione: in ragione di quanto rilevato sotto il criterio della *personalità dell'agente*, al cui contenuto si rimanda *infra*, emerge che Ages non risulta essere stata sanzionata per violazioni dello stesso tipo di quelle contestate nel presente procedimento.
51. Infine, preme sottolineare come, già nella comunicazione delle risultanze istruttorie, sia stato precisato tutto quanto segue in relazione a ciascuna delle violazioni contestate, tanto a conferma che ogni concreto comportamento dell'esercente è stato preso in considerazione ai fini della valutazione della *gravità della violazione*.
- In merito alla violazione *sub i.*, relativa alle procedure operative, si rileva che con la nota del 14 dicembre 2020, Ages ha allegato la propria procedura operativa denominata "Piano di gestione delle emergenze da gas" (documento 1 allegato) nella quale non sembrerebbero rilevarsi le criticità riscontrate nella procedura operativa fornita in sede di verifica ispettiva e oggetto di contestazione. Con la medesima nota la società ha, altresì, allegato le procedure operative mancanti relative all'attivazione della fornitura, alla classificazione e ricerca delle dispersioni (documenti 2 e 3 allegati) ma tali procedure allegate non risulterebbero conformi alla regolazione vigente.
- Come già precisato, con la memoria di replica del 13 aprile 2021, Ages ha trasmesso all'Autorità le procedure operative "Classificazione e ricerca delle dispersione gas", "Attivazione con misuratore già installato" e "Riattivazione in seguito a chiusure per

pronto intervento o per intervento di pubbliche autorità” aggiornate alle disposizioni di cui alla RQDG 20/25 in vigore a partire dal gennaio 2020 e in conformità alle casistiche previste dalla Linee Guida CIG 12; poiché in relazione a dette procedure risultano rilevabili le criticità descritte al paragrafo 30, permangono i presupposti per l’adozione del provvedimento prescrittivo prospettato nella determinazione DSAI/12/2020/S/gas.

Quanto alla violazione *sub ii.*, si prende atto che la società con la citata nota del 14 dicembre 2020, avrebbe dichiarato e documentato (documento 6 allegato) l’avvenuto aggiornamento del personale tecnico addetto al servizio di pronto intervento. In merito alla violazione *sub iii.* si prende atto che la società, con la nota del 14 dicembre 2020, ha dichiarato e documentato (documenti 7, 8 e 9 allegati) di aver affidato a far data dal settembre 2020 il servizio di centralino di pronto intervento ad una società esterna e che pertanto tale affidamento sembrerebbe far venire meno la condotta contestata. Si rileva, altresì, che la società, con la citata nota, ha dichiarato ma non adeguatamente documentato la non imputabilità della contestazione circa il fatto che il centralino di pronto intervento, fuori dagli orari di lavoro, non permetteva al chiamante di comunicare con l’operatore di pronto intervento in caso di mancata digitazione sulla tastiera del numero relativo al Comune interessato.

Relativamente alla violazione *sub iv.*, occorre rilevare che la stessa è circoscritta ad un numero di 6 (sei) chiamate su un totale di 55 (cinquantacinque), pari comunque a circa il 10% di quelle estratte a campione, per le quali i centralinisti non avrebbero fornito ai segnalanti indicazioni sui comportamenti da tenere immediatamente per tutelare la propria e l’altrui incolumità in attesa dell’arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento. Quanto alle violazioni *sub v.* e *vi.*, si prende atto che la società, con la nota del 14 dicembre 2020, ha dichiarato e documentato (documenti 11, 12, 13 e 14 allegati) di aver comunicato nel novembre del 2019 mediante PEC ai citati 8 venditori il proprio recapito di pronto intervento e di aver integrato la tabella M con il campo relativo al “mancato rispetto del livello generale”.

52. Con riferimento ai criteri dell’*opera svolta dall’agente per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione*, non risultano circostanze rilevanti. Sebbene la società, nella propria memoria di replica alle risultanze istruttorie, abbia indicato come rilevanti sotto il criterio in esame le misure adottate per adeguare le procedure operative e la struttura di pronto intervento alle norme vigenti, le stesse sono state già prese in esame sotto il criterio della *gravità della violazione*. È infatti sotto tale ultimo criterio che rileva la cessazione di cinque delle sei condotte contestate (con il conseguente venir meno, per tali condotte cessate, del presupposto per l’adozione di provvedimenti prescrittivi) e, quindi, l’adempimento degli obblighi imposti dalla regolazione, senza che quest’ultimo - trattandosi di un adempimento dovuto - possa essere valorizzato anche sotto il criterio in esame.

Non può condividersi, peraltro, la tesi spiegata da Ages nella citata memoria di replica secondo la quale la cessazione delle condotte contestate dimostrerebbe che il procedimento ha già realizzato la sua funzione deterrente e, pertanto, “*l’irrogazione di una sanzione sarebbe inutile e ingiustificata*”.

La cessazione della condotta illecita, infatti, non elide la responsabilità per la violazione posta in essere e, pertanto, la stessa non può che determinare l'irrogazione di una sanzione con finalità di prevenzione generale e speciale.

53. Quanto alla *personalità dell'agente*, occorre considerare che Ages risulta essere già stata sanzionata con: deliberazione VIS 93/08 per violazioni in materia di qualità dei servizi gas; con deliberazione VIS 50/10 per violazioni in materia di accesso al servizio di distribuzione del gas naturale e con deliberazione 400/2013/S/gas per violazioni in materia di misura del gas naturale. Rileva, altresì, che nei confronti della società sia stato avviato un procedimento sanzionatorio e prescrittivo per violazioni in materia di separazione funzionale (determina DSAI/13/2020/gas). Nella memoria di replica del 13 aprile 2021, Ages ha sottolineato come risulterebbe meritevole di apprezzamento l'atteggiamento collaborativo mantenuto dalla società, che ha risposto a tutte le richieste del personale ispettivo e ha fornito copia di tutta la documentazione richiesta, senza omissioni o reticenze. Il predetto comportamento di Ages, del quale pure si dà atto, integra con ogni evidenza il pieno esercizio del diritto di difesa e di contraddire della società che rientra nell'ordinario svolgimento del procedimento sanzionatorio di competenza dell'Autorità.
54. Per quanto attiene alle *condizioni economiche dell'agente*, si rileva che dal bilancio relativo all'anno 2019 la società ha realizzato un fatturato pari a euro 2.555.144. Al riguardo, Ages, nella propria memoria di replica, ha sottolineato il carattere "assai ridotto" del predetto fatturato, chiedendo che lo stesso sia tenuto in considerazione per determinare l'eventuale sanzione. L'affermazione della società è generica; in ogni caso, si precisa che, ai sensi dell'articolo 31 del Regolamento Sanzioni e Impegni "[l] importo della sanzione viene adeguato alle capacità economiche del soggetto sottoposto a procedimento sanzionatorio, risultanti dall'ultimo fatturato realizzato dall'impresa verticalmente integrata o dal gestore di trasmissione nell'ultimo esercizio chiuso prima dell'avvio del procedimento sanzionatorio o, in mancanza, dell'ultimo fatturato disponibile. La sanzione non può essere inferiore, nel minimo, a 2.500 euro e non può comunque superare il 10% del fatturato di cui al comma 1 o il minor valore tra 2.500 euro e il 10% del fatturato stesso".
55. Gli elementi sopra evidenziati consentono di determinare la sanzione nella misura complessiva di euro 30.000 (trentamila/00) per la violazione dell'articolo 12, comma 8, della RQDG 14/19, dell'articolo 14, comma 1, lettera a), della RQDG 14/19 e del punto 5.3 delle Linee Guida CIG 10, dell'articolo 14, comma 1, lettere a) e b), della RQDG 14/19, dell'articolo 14, comma 1, lettera c), punto iii), della RQDG 14/19, dell'articolo 14, comma 1, lettera g), della RQDG 14/19 e dell'articolo 68, comma 6, lettera a), punto (i), della RQDG 14/19

DELIBERA

1. di accertare la violazione, da parte di Ages S.p.A., nei termini di cui in motivazione, dell'articolo 12, comma 8, della RQDG 14/19, dell'articolo 14, comma 1, lettera a), della RQDG 14/19 e del punto 5.3 delle Linee Guida CIG 10, dell'articolo 14, comma 1, lettere a) e b), della RQDG 14/19, dell'articolo 14, comma 1, lettera c), punto iii), della RQDG 14/19, dell'articolo 14, comma 1, lettera g), della RQDG 14/19 e dell'articolo 68, comma 6, lettera a), punto (i), della RQDG 14/19.
2. di irrogare, nei confronti di Ages 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 30.000 (trentamila/00) per la violazione dell'articolo 12, comma 8, della RQDG 14/19, dell'articolo 14, comma 1, lettera a), della RQDG 14/19 e del punto 5.3 delle Linee Guida CIG 10, dell'articolo 14, comma 1, lettere a) e b), della RQDG 14/19, dell'articolo 14, comma 1, lettera c), punto iii), della RQDG 14/19, dell'articolo 14, comma 1, lettera g), della RQDG 14/19 e dell'articolo 68, comma 6, lettera a), punto (i), della RQDG 14/19.
3. di ordinare ad Ages S.p.A., ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera d), della legge 481/95:
 - a) di disporre, entro 120 giorni dalla comunicazione del presente provvedimento, ai sensi dell'articolo 14, comma 8, della RQDG 20/25, 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;
 - b) di trasmettere all'Autorità prova documentale dell'ottemperanza all'ordine di cui sopra entro 10 giorni dalla scadenza del periodo assegnato per porre in essere la prescrizione.
4. di ordinare ad Ages S.p.A. di pagare le sanzioni irrogate 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 alla Poste Italiane S.p.a. presentando il modello "F23" (recante codice ente QAE e codice tributo "787T"), come previsto dal decreto legislativo 237/97.
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 ad Ages S.p.A. di comunicare l'avvenuto pagamento della sanzione amministrativa irrogata all'Autorità, mediante l'invio di copia del documento attestante il versamento effettuato via mail all'indirizzo protocollo@pec.arera.it entro cinque giorni dalla sua effettuazione.
7. di notificare il presente provvedimento ad Ages S.p.A. (P.IVA 00916580152.) mediante pec all'indirizzo agespero@postecert.it e di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

Avverso il presente provvedimento può essere proposto ricorso dinanzi 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.

1 giugno 2021

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini