

DETERMINAZIONE DSAI/1/2020/GAS

AVVIO DI PROCEDIMENTO SANZIONATORIO E PRESCRITTIVO IN MATERIA DI PRONTO INTERVENTO GAS. EVENTUALE CHIUSURA CON PROCEDURA SEMPLIFICATA

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

Il giorno 10 gennaio 2020

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;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- l'articolo 45 del decreto legislativo 1° giugno 2011, n. 93 e s.m.i. (di seguito: decreto legislativo 93/11);
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: 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 17 marzo 2008, VIS 24/08 (di seguito: deliberazione VIS 24/08);
- la deliberazione dell'Autorità 3 agosto 2010, VIS 85/10 (di seguito: deliberazione VIS 85/10);
- 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, le imprese che esercitano l'attività di distribuzione del gas sono destinatarie di una serie di obblighi, tra cui:
 - l'obbligo di disporre di adeguate risorse umane, materiali e tecnologiche per fronteggiare con tempestività le richieste di pronto intervento, in conformità alle norme tecniche vigenti in materia, tra cui l'utilizzo del modulo di "rapporto di pronto intervento" che rechi i contenuti minimi previsti dalla regolazione (comma 1, lettera a e punto 7 delle Linee Guida CIG 10);
 - 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 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 ed inalterabile secondo l'articolo 1, comma 1, della RQDG 14/19, delle chiamate telefoniche pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento provvista di tutti i dati ivi prescritti, tra cui: l'ora e i minuti corretti di inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento, con arrotondamento al minuto superiore e l'annotazione della tipologia di situazione segnalata, tra quelle indicate all'art. 10, comma 3, della RQDG 14/19 tra le quali la dispersione di gas a valle del punto di riconsegna e sulla eventuale parte di impianto di derivazione di utenza che non è gestita dall'impresa distributrice o di proprietà di quest'ultima (comma 1, lettera d);
 - 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 (comma 1, lettera e);

- ai sensi dell'articolo 68 della RQDG 14/19, 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, un elenco contenente per ogni intervento i campi indicati in tabella M della RQDG 14/19 (comma 6, lettera a), punto (i).

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 16 e 17 luglio 2019 presso la sede legale di Bragas S.r.l. (di seguito: Bragas o società) nonché delle note 1° agosto, 27 settembre e 15 ottobre 2019 (acquisite rispettivamente con prot. Autorità 20419, 24560, 26558 e 26559) è emerso, con riferimento al servizio di pronto intervento relativo all'impianto canalizzato di distribuzione di gas diverso dal gas naturale (GPL) denominato "Mattie (GPL)", gestito dalla stessa, che:
 - i. in violazione dell'articolo 14, comma 1, lettere a) e b), della RQDG 14/19 la società non aveva ottemperato all'obbligo di disporre di un centralino di pronto intervento che permettesse di fronteggiare con tempestività le richieste di pronto intervento e che fosse abilitato a ricevere chiamate 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; in particolare, in occasione del primo controllo telefonico dei militari della Guardia di Finanza del 12 maggio 2019 (al numero 800.257.257) non è stato possibile comunicare con l'operatore del centralino in quanto, come ammesso dalla società, a causa di una anomalia dopo cinquanta secondi di attesa è caduta la linea (punto 3 della *check list* e doc. 3a allegato nonché nota dell'1 agosto 2019);
 - ii. in violazione dell'articolo 14, comma 1, lettera a), della RQDG 14/19 nonché del punto 7 delle Linee Guida CIG 10, Bragas non ottempera all'obbligo di utilizzare un modulo di "rapporto di pronto intervento" che rechi i contenuti minimi previsti dalla regolazione; nello specifico, la società ha prodotto, in

- sede di verifica ispettiva, un modulo denominato “rapporto di lavoro piccolo serbatoio” che oltre a non essere predisposto per interventi su impianti di distribuzione su rete canalizzata è comunque privo di tutti i dati richiesti dal punto 7 delle Linee Guida CIG 10 (doc. 10c allegato alla *check list*);
- iii. in violazione dell’articolo 14, comma 1, lettera c), punto iii) della RQDG 14/19, Bragas, non ottempera 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 cinque chiamate telefoniche per dispersione di gas, pervenute al centralino di pronto intervento negli anni 2018 e 2019, è emerso che in occasione di quattro delle suddette chiamate (codici 0d20180605144156p, 0d22018102718104p, 0d20190424190908p, 0d20190707171253p), il centralinista di turno non ha fornito al segnalante alcuna informazione in attesa dell’arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento; inoltre, nella quinta chiamata (codice 0d20190127191626p) di segnalazione di cui all’articolo 10, comma 3, lett. e) della RQDG 14/19 (*dispersione di gas a valle del punto di riconsegna o sulla eventuale parte di impianto di derivazione di utenza che non è gestita dall’impresa distributrice o di proprietà di quest’ultima*), l’operatore, contrariamente a quanto previsto dall’articolo 14, comma 1, lettera e) della RQDG 14/19, ha risposto che “*se la perdita è dopo il contatore non è più di competenza della società (...) dovete chiamare l’idraulico (...) la società non interviene dopo il contatore*” (note 15 ottobre 2019 prot. Autorità 26558 e 26559);
 - iv. in violazione dell’articolo 14, comma 1, lettera d), della RQDG 14/19, la società non effettua correttamente la registrazione garantita delle chiamate telefoniche pervenute al numero di pronto intervento; in particolare, nel modulo “Ordine di pronto intervento su impianto canalizzato”, impiegato per l’adempimento di tale obbligo, manca l’apposito campo destinato alla registrazione delle dispersioni di gas a valle del punto di riconsegna, di cui all’art. 10, comma 3, lett. e) della RQDG 14/19; inoltre, dal confronto tra l’elenco delle chiamate telefoniche pervenute nel 2018 e nel 2019 esibita in verifica ispettiva e i relativi file audio delle registrazioni vocali, sembrerebbe che la società non registra il corretto minuto di inizio delle conversazioni (doc. 7a e 7b allegati alla *check list* e nota 15 ottobre 2019, prot. Autorità 26558 e 26559);
 - v. in violazione dell’articolo 68, comma 6, lettera a, punto (i), della RQDG 14/19, la società, in sede di verifica ispettiva ha fornito una tabella M non contenente il campo “Interruzioni della fornitura di gas” tra le classificazioni delle richieste di pronto intervento (doc. 8a allegato alla *check list*).
- ad oggi non risulta che la società abbia provveduto a cessare le condotte contestata di cui ai punti ii., iv. e v., 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.

CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:

- l'articolo 45, comma 6, del decreto legislativo 93/11 attribuisce all'Autorità il potere di disciplinare, con proprio regolamento, nel rispetto della legislazione vigente in materia, i procedimenti sanzionatori di sua competenza nonché i casi in cui, con l'accordo dell'impresa destinataria dell'atto di avvio del procedimento sanzionatorio, possono essere adottate modalità procedurali semplificate di irrogazione delle sanzioni amministrative pecuniarie;
- in attuazione dell'articolo 45, comma 6, del decreto legislativo 93/11, l'articolo 5, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com prevede che nei casi in cui gli elementi raccolti dagli Uffici sorreggano sufficientemente la fondatezza delle contestazioni, il Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni, fatti salvi i diritti di contraddittorio e difesa, può individuare, nella determinazione di avvio del procedimento sanzionatorio e sulla base delle evidenze acquisite, l'importo della sanzione che potrebbe essere irrogata all'esito del procedimento; alla determinazione di avvio sono allegati i documenti presenti nel fascicolo su cui si basa la contestazione;
- nei casi di cui al citato articolo 5, comma 1, entro trenta giorni dalla comunicazione della determinazione di avvio, il destinatario della stessa può:
 - i. effettuare il pagamento della sanzione nella misura di un terzo di quella quantificata nella determinazione di avvio, rinunciando alle ulteriori formalità del procedimento, il che, unitamente alla cessazione delle condotte contestate, produce l'estinzione del procedimento sanzionatorio (articolo 5, commi 2 e 3, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com);
 - ii. in alternativa al punto precedente, proseguire con il procedimento nelle forme ordinarie con i connessi diritti di contraddittorio e difesa, ma con facoltà del Collegio dell'Autorità di irrogare, nel provvedimento finale, una sanzione di ammontare anche più elevato di quella quantificata nella presente determinazione (articolo 5, comma 5, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com).

RITENUTO CHE:

- gli elementi acquisiti 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 Bragas;
- gli elementi acquisiti, essendo altresì sufficienti a sorreggere la fondatezza della contestazione, consentono, ai sensi dell'articolo 5 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, di quantificare, nella presente determinazione di avvio, l'importo della sanzione che potrebbe essere irrogata all'esito del procedimento secondo i criteri di cui all'articolo 11 della legge 689/81 e di cui

all'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com e, in particolare, tenendo conto che:

- quanto al criterio della *gravità 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. Si rileva che la condotta di cui al punto i., risulterebbe cessata a far data dal 26 luglio 2019, in quanto la società, con la citata nota dell'1° agosto 2019 ha dichiarato e documentato di aver apportato una modifica alle procedure interne del centralino che prevedono di "*passare la chiamata alla prima linea che si rende libera, senza "timeout" come era previsto precedentemente*";
 - con riferimento all'*opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione* non risultano circostanze rilevanti;
 - quanto al criterio della *personalità dell'agente*, si rileva che la società è stata sanzionata, con le deliberazioni VIS 24/08 e VIS 85/10, per violazioni di obblighi informativi verso l'Autorità;
 - in merito alle *condizioni economiche dell'agente*, dall'ultimo bilancio disponibile risulta che il fatturato conseguito dalla società nell'esercizio 2018 sia pari a euro 14.143.159.
- gli elementi sopra esposti consentono, allo stato delle attuali evidenze istruttorie, di determinare la sanzione nella misura di euro 30.000 (trentamila).

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- ai sensi dell'articolo 5 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, la cessazione della condotta contestata ancora in essere, mediante l'adempimento dei citati obblighi, costituisce presupposto per accedere al pagamento in misura ridotta della sanzione sopra indicata.

DETERMINA

1. di avviare un procedimento nei confronti di Bragas S.r.l. per l'accertamento, nei termini di cui in motivazione, di violazioni in materia di pronto intervento gas e per l'adozione di provvedimenti sanzionatori e prescrittivi, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettere c) e d), della legge 481/95;
2. di quantificare, ai sensi dell'articolo 45 del decreto legislativo 93/11 e dell'articolo 5, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria in euro 30.000 (trentamila);
3. di allegare, ai fini della comunicazione di cui al punto 11, ai sensi dell'articolo 5, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, i documenti presenti nel fascicolo su cui si basa la contestazione di cui al precedente punto 1;

4. di avvisare che il destinatario della presente determinazione, entro 30 (trenta) giorni dalla comunicazione della stessa, può:
 - i. ai sensi dell'articolo 5 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, previa cessazione delle condotte contestate ai punti ii., iv. e v del secondo considerato, rinunciando alle ulteriori formalità del procedimento, effettuare il pagamento della sanzione amministrativa pecuniaria nella misura pari ad un terzo del valore di quella quantificata al precedente punto 2, utilizzando il modello "F23" (recante codice ente "QAE" e codice tributo "787T"), mediante delega ad una banca o alle Poste Italiane S.p.a., oppure direttamente al concessionario del servizio di riscossione, ai sensi del decreto legislativo 237/97;
 - ii. in alternativa al punto precedente, proseguire con l'ordinario procedimento sanzionatorio avviato con il presente provvedimento, con facoltà del Collegio di irrogare, nel provvedimento finale, una sanzione di ammontare anche più elevato di quella quantificata al punto 2 della presente determinazione;
5. di prevedere che il pagamento della sanzione amministrativa ridotta di cui al punto 4 i., previa cessazione della condotta contestata ancora in essere – che dovranno essere comunicate all'Autorità mediante l'invio di prova documentale – determinino, ai sensi dell'articolo 5 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, l'estinzione del presente procedimento sanzionatorio;
6. di 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;
7. 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;
8. 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 7;
9. di avvisare che le comunicazioni, di cui all'articolo 33 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, possono essere inviate tramite posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo sanzioni-impegni.aeegsi@pec.energia.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;
10. di avvisare che i soggetti che hanno titolo per partecipare al procedimento, ai sensi dell'articolo 8 dell'Allegato A della deliberazione 243/2012/E/com, possono presentare alla Direzione Sanzioni e Impegni richiesta di accesso agli atti del procedimento, secondo le modalità di cui al precedente punto 9;

11. di comunicare il presente provvedimento a Bragas S.r.l. (P. IVA 00238580047) mediante PEC all'indirizzo bragas@pec.it e di pubblicarlo sul sito *internet* dell'Autorità www.arera.it.

Milano, 10 gennaio 2020

Il Direttore
avv. Michele Passaro