

DETERMINAZIONE DSAI/7/2020/GAS

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

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

Il giorno 26 marzo 2020

VISTI:

- la legge 24 novembre 1981, n. 689;
- l'articolo 2, comma 20, lettere c) e d), della legge 14 novembre 1995, n. 481 e s.m.i. (di seguito: legge 481/95);
- l'articolo 11 *bis* del decreto-legge 14 marzo 2005, n. 35 e s.m.i., introdotto dalla legge di conversione 14 maggio 2005, n. 80;
- l'articolo 103 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, recante "Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19.";
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- l'articolo 45 del decreto legislativo 1° giugno 2011, n. 93 e s.m.i.;
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 12 dicembre 2013, 574/2013/R/gas di approvazione della "Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019 – Parte I del Testo Unico delle disposizioni della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019" e s.m.i. (di seguito: RQDG 14/19);
- le linee guida del Comitato italiano gas 23 aprile 2012, n. 10 (di seguito: Linee guida CIG 10);
- la deliberazione dell'Autorità 27 dicembre 2019, 569/2019/R/gas di approvazione della "Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2020-2025 – Parte I del Testo Unico delle disposizioni della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura

- del gas per il periodo di regolazione 2020-2025” e s.m.i. (di seguito: RQDG 20/25);
- la deliberazione dell’Autorità 5 marzo 2019, 74/2019/E/gas (di seguito: deliberazione 74/2019/E/gas);
 - l’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità 14 giugno 2012, 243/2012/E/com, recante “Adozione del nuovo regolamento per la disciplina dei procedimenti sanzionatori e delle modalità procedurali per la valutazione degli impegni” e s.m.i. (di seguito: deliberazione 243/2012/E/com);
 - la deliberazione dell’Autorità 14 novembre 2016, 658/2016/A (di seguito: deliberazione 658/2016/A);
 - gli Allegati A e B alla deliberazione dell’Autorità 2 febbraio 2018, 57/2018/A (di seguito: deliberazione 57/2018/A);
 - la deliberazione dell’Autorità 2 febbraio 2018, 58/2018/A (di seguito: deliberazione 58/2018/A);
 - la deliberazione dell’Autorità 17 marzo 2020, 74/2020/S/com (di seguito: deliberazione 74/2020/S/com).

CONSIDERATO CHE:

- 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;
- 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, tra cui l’individuazione di una persona fisica a cui affidare la gestione del pronto intervento formalizzando la nomina in forma scritta e l’utilizzo del modulo di “rapporto di pronto intervento” che rechi i contenuti minimi previsti dalla regolazione quali: il codice univoco di identificazione della segnalazione di pronto intervento; l’ora e il minuto di inizio della conversazione con l’operatore di centralino di pronto intervento o con l’operatore di pronto intervento; la data, l’ora e il

minuto di arrivo sul luogo di chiamata; il tipo di anomalia rilevata; nel caso di dispersione, la classificazione della medesima; le operazioni compiute; l'esito dell'intervento; il nominativo degli addetti di pronto intervento intervenuti; gli eventuali ulteriori provvedimenti conseguenti alla attività di pronto intervento (comma 1, lettera a) e punti 5.1 e 7 delle Linee guida CIG 10); 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 allo stesso siano rese disponibili le procedure e le istruzioni che riguardano lo svolgimento dei suoi compiti all'interno del servizio;

- l'obbligo di disporre, per ogni impianto di distribuzione gestito, di uno o più centralini di pronto intervento in grado di assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute (comma 1, lettera c), punto i) e di fornire al segnalante, qualora necessario, istruzioni sui comportamenti da tenere immediatamente per tutelare la propria e l'altrui incolumità in attesa dell'arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento (comma 1, lettera c), punto iii);
- l'obbligo di disporre di strumenti tali da assicurare la registrazione garantita, cioè sequenziale e inalterabile secondo l'articolo 1, comma 1, della RQDG 14/19 (ora articolo 1, comma 1, della RQDG 20/25), delle chiamate telefoniche pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento (comma 1, lettera d); in particolare, ai sensi dell'articolo 1, comma 1, della RQDG 14/19, per "registrazione garantita delle chiamate per pronto intervento" si intende la registrazione sequenziale ed inalterabile, per ogni chiamata pervenuta ai recapiti telefonici di pronto intervento, delle informazioni ivi previste, quali: (i) la data di ricevimento della chiamata telefonica; (ii) l'ora e i minuti di inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento, con arrotondamento al minuto superiore; (iii) i dati identificativi della persona che ha effettuato la chiamata telefonica; (iv) il luogo dove si richiede l'intervento, con indicazione, ove possibile, del recapito completo di indirizzo e numero civico; (v) la situazione segnalata tra quelle indicate dall'articolo 10, comma 3, della RQDG 14/19 (ora articolo 12, comma 3, della RQDG 20/25); (vi) nel caso in cui la chiamata non sia relativa ad una delle situazioni indicate dal citato articolo 10, comma 3, della RQDG 14/19 le sole informazioni indicate ai precedenti punti (i) e (ii);
- ai sensi dell'articolo 26, comma 4, della RQDG 14/19 (sostituito per il periodo regolatorio 2020-2025 dall'articolo 36, comma 4, della RQDG 20/25), l'impresa distributrice per ogni dispersione localizzata, comprese quelle eliminate all'atto della localizzazione, registra, tra l'altro: b) il codice univoco di identificazione della dispersione localizzata; c) la data di localizzazione della dispersione; g) la data (e l'ora) di eliminazione della dispersione;

- ai sensi dell'articolo 68 della RQDG 14/19 (sostituito per il periodo regolatorio 2020-2025 dall'articolo 79 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 (comma 6, lettera a), punto (i);
 - per le dispersioni localizzate, un elenco contenente per ogni dispersione localizzata i campi indicati in tabella N della RQDG 14/19 (comma 6, lettera a), punto (ii).

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 8 e 9 ottobre 2019 presso la sede del Comune di Scerni (di seguito anche il Comune) nonché della nota del 25 ottobre 2019 (acquisita con prot. Autorità 27815) è emerso, con riferimento al servizio di pronto intervento relativo all'unico impianto di distribuzione di gas naturale denominato "Comune di Scerni *** Gas Naturale", gestito dallo stesso, che:
 - i. in violazione dell'articolo 12, comma 8, lettere a), c), d), e), f), g), h) e i), della RQDG 14/19, il Comune, come dallo stesso ammesso in sede di verifica ispettiva, non avrebbe ottemperato all'obbligo di disporre di procedure operative nel rispetto delle norme tecniche vigenti relativamente alle attività di pronto intervento, di attivazione della fornitura, di classificazione delle dispersioni localizzate, di ricerca programmata delle dispersioni, di protezione catodica, di 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, di gestione delle emergenze e di gestione degli incidenti da gas (punto 11 della *check list*);

- ii. in violazione dell'articolo 14, comma 1, lettera a) e lettera c), punto iii, della RQDG 14/19 nonché del punto 5.3 delle Linee Guida CIG 10, il Comune non avrebbe ottemperato all'obbligo di disporre di adeguate risorse umane per fronteggiare con tempestività le richieste di pronto intervento; in particolare, in occasione della chiamata telefonica effettuata in data 21 maggio 2019 dai militari della Guardia di Finanza al numero di pronto intervento 0873.914993, non è stato possibile comunicare con il reperibile di turno del servizio di pronto intervento, in quanto il centralinista ha fornito ai controllori un recapito telefonico errato (punti 2 e 3 della *check list* e doc. 2.b allegato); inoltre, dalle dichiarazioni rese dal Comune emergerebbe che gli operatori della società esterna a cui è stato affidato in appalto il servizio di centralino di pronto intervento – società che, tra l'altro, svolge prevalentemente attività diversa da tale servizio (“*attività di vigilanza armata, custodia valori e gestione sistemi di sicurezza*”) – non fornirebbero ai segnalanti, qualora necessario, le 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 2 *check list*);
- iii. in violazione dell'articolo 14, comma 1, lettera a), della RQDG 14/19 nonché del punto 5.1 delle Linee guida CIG 10, il Comune, come risulta dalle dichiarazioni rese nonché dalla documentazione prodotta in sede di verifica ispettiva, non avrebbe ottemperato all'obbligo di individuare una persona fisica a cui affidare la gestione del pronto intervento formalizzando la nomina in forma scritta (punto 11 della *check list* e doc. 2.c allegato);
- iv. in violazione dell'articolo 14, comma 1, lettera a), della RQDG 14/19 nonché del punto 7 delle Linee guida CIG 10, il Comune, come risulta dalle dichiarazioni rese nonché dalla documentazione prodotta in sede di verifica ispettiva, non avrebbe ottemperato all'obbligo di utilizzare un modulo di “rapporto di pronto intervento” contenente i dati minimi previsti dalla regolazione (punto 11 della *check list* e doc. 11.b allegato);
- v. in violazione dell'articolo 14, comma 1, lettera c), punto i), della RQDG 14/19, il Comune non avrebbe ottemperato all'obbligo di disporre di un centralino di pronto intervento in grado di assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute; in particolare, il Comune non è stato in grado di produrre, a causa di un problema tecnico, la registrazione vocale delle chiamate telefoniche pervenute al centralino di pronto intervento dal 1° gennaio 2018 al 30 settembre 2019 (punto 12 della *check list* nonché nota del 25 ottobre 2019);
- vi. in violazione dell'articolo 14, comma 1, lettera d), della RQDG 14/19, il Comune non avrebbe rispettato l'obbligo di effettuare la registrazione garantita delle chiamate telefoniche pervenute al centralino di pronto intervento; nello specifico, come risulta dalle dichiarazioni rese nonché dalla documentazione prodotta in sede di verifica ispettiva, il Comune annota manualmente le predette chiamate su un registro cartaceo, non garantendo in tal modo né la sequenzialità né l'inalterabilità, oltre a non riportare tutte le

- informazioni prescritte dalla regolazione (punto 6 della *check list* e doc. 7.a allegato);
- vii. in violazione dell'articolo 68, comma 6, lettera a), punti i. e ii., della RQDG 14/19, il Comune non avrebbe ottemperato all'obbligo di fornire in sede di controllo, per l'anno 2018, l'elenco delle richieste di pronto intervento mediante chiamata telefonica contenente per ogni intervento i campi indicati nella tabella M della RQDG 14/19 nonché l'elenco delle dispersioni localizzate su segnalazione di terzi e a seguito di ispezione programmata contenente per ogni dispersione i campi indicati nella tabella N della RQDG 14/19 (punti 8 e 9 e doc. 8.a e 9.a allegati alla *check list*). Inoltre, in violazione dell'articolo 26, comma 4, lettere b), c) e g), della RQDG 14/19, il Comune non avrebbe registrato correttamente le dispersioni rilevate nell'anno 2018 a seguito di ispezione programmata, in quanto dall'elenco prodotto in sede di verifica ispettiva relativo alle citate dispersioni non risultano alcune informazioni prescritte dalla regolazione quali il codice univoco di identificazione della dispersione localizzata, la data di localizzazione della dispersione e la data di eliminazione della dispersione (doc. 9.a allegato alla *check list*);
- ad oggi non risulta che il Comune abbia provveduto a cessare le condotte contestate, con conseguente possibile pregiudizio della sicurezza, affidabilità e qualità del servizio di pronto intervento e, quindi, della sicurezza degli utenti serviti dall'impianto gestito dal Comune.

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 del Comune.

DETERMINA

1. di avviare un procedimento nei confronti del Comune di Scerni per l'accertamento, nei termini di cui in motivazione, di violazioni in materia di pronto intervento gas e per l'adozione dei relativi provvedimenti sanzionatori e prescrittivi, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettere c) e d), della legge 481/95;
2. di comunicare che, ai sensi dell'articolo 13, comma 1, lettera k) e dell'articolo 14, comma 3, dell'Allegato A e del punto 1.7 dell'Allegato B alla deliberazione 57/2018/A nonché del punto 4 della deliberazione 658/2016/A e del punto 2 della deliberazione 58/2018/A, il responsabile del procedimento è il Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni;

3. di comunicare che, ai sensi dell'articolo 4bis, comma 2, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, il termine di durata dell'istruttoria è di 120 (centoventi) giorni, decorrenti dalla comunicazione del presente provvedimento;
4. di comunicare che, ai sensi dell'articolo 4bis, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, il termine per l'adozione del provvedimento finale è di 100 (cento) giorni, decorrenti dal termine dell'istruttoria di cui al precedente punto 3;
5. di comunicare che, ai sensi del punto 1 del deliberato della deliberazione 74/2020/S/com, la decorrenza dei termini della fase istruttoria del presente procedimento è sospesa fino al 31 maggio 2020;
6. 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;
7. 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 6;
8. di comunicare il presente provvedimento al Comune di Scerni (C.F. 00236730693) mediante PEC all'indirizzo protocollo@comunediscerni.legalmail.it e di pubblicarlo sul sito *internet* dell'Autorità www.arera.it.

Milano, 26 marzo 2020

Il Direttore
avv. Michele Passaro