

DETERMINAZIONE DSAI/9/2020/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 22 aprile 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;
- 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. (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 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 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’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; nel caso di dispersione, la classificazione della medesima (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 di strumenti tali da assicurare la registrazione garantita, cioè sequenziale e inalterabile secondo l’articolo 1, comma 1, della RQDG

14/19 (ora articolo 1, comma 1, della RQDG 20/25), delle chiamate telefoniche pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento (comma 1, lettera d); in particolare, ai sensi dell'articolo 1, comma 1, della RQDG 14/19, per "registrazione garantita delle chiamate per pronto intervento" si intende la registrazione sequenziale ed inalterabile, per ogni chiamata pervenuta ai recapiti telefonici di pronto intervento, delle informazioni ivi previste, tra le quali i dati identificativi della persona che ha effettuato la chiamata telefonica e il luogo dove si richiede l'intervento con indicazione, ove possibile, del recapito completo di indirizzo e numero civico;

- ai sensi dell'articolo 26, comma 4, lettere b), c), d), e) e f), della RQDG 14/19 (sostituito per il periodo regolatorio 2020-2025 dall'articolo 36, comma 4, lettere b), c), d), e) e f), della RQDG 20/25), l'impresa distributrice per ogni dispersione localizzata, comprese quelle eliminate all'atto della localizzazione, registra, tra l'altro, il codice univoco di identificazione della dispersione localizzata; la data di localizzazione della dispersione; il luogo ove è stata localizzata la dispersione con adeguati riferimenti per la sua individuazione sulla cartografia o in altro modo (per esempio, con il recapito, il codice del gruppo di misura), per assicurare la sua rintracciabilità; la classificazione della dispersione, suddividendo tra dispersione di classe A1, di classe A2, di classe B e di classe C suddividendo la dispersione localizzata in: (i) dispersione localizzata a seguito della ricerca delle dispersioni sulla rete; (ii) dispersione localizzata a seguito di segnalazione di terzi; (iii) dispersione localizzata a seguito di segnalazione di terzi, intesi come personale dell'impresa distributrice o di personale di imprese che lavorano per conto dell'impresa distributrice impegnato in attività diverse dalle ispezioni programmate delle parti di impianto; la tipologia del punto di impianto di distribuzione sul quale è stata localizzata la dispersione, distinguendo tra punto AP/MP e BP e suddividendo a sua volta il punto in: (i) rete; (ii) impianto di derivazione di utenza parte interrata; (iii) impianto di derivazione di utenza parte aerea; (iv) gruppo di misura;
- ai sensi dell'articolo 28, comma 9, lettera a), della RQDG 14/19 (sostituito per il periodo regolatorio 2020-2025 dall'articolo 38, comma 8, lettera a), della RQDG 20/25), in relazione alle chiamate telefoniche per pronto intervento pervenute nell'anno di riferimento, l'impresa distributrice comunica il numero totale delle chiamate telefoniche per pronto intervento;
- ai sensi dell'articolo 28, comma 11, lettera b), della RQDG 14/19 (sostituito per il periodo regolatorio 2020-2025 dall'articolo 38, comma 10, lettera b), della RQDG 20/25), in relazione alle chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento, l'impresa distributrice è tenuta a comunicare il numero totale delle chiamate telefoniche con conversazione non pertinenti il servizio di pronto intervento;
- 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.

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 29 e 30 ottobre 2019 presso la sede legale di Camastragas s.r.l. (di seguito: Camastragas o società) nonché della nota del 10 febbraio 2020 (acquisita con prot. Autorità 4581) è emerso, con riferimento al servizio di pronto intervento relativo all'impianto di distribuzione di gas naturale, denominato "Laurenzana", gestito dalla stessa, che:
 - i. in violazione dell'articolo 14, comma 1, lettera a), della RQDG 14/19 nonché del punto 7 delle Linee guida CIG 10, la società, come risulta dalle dichiarazioni rese nonché dalla documentazione prodotta in sede di verifica ispettiva, non ha ottemperato all'obbligo di utilizzare un modulo di "rapporto di pronto intervento" contenente i dati minimi previsti dalla regolazione (punto 11 e documento 11b allegato alla *check list*);
 - ii. in violazione dell'articolo 14, comma 1, lettera b), della RQDG 14/19, la società non ha rispettato 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; in particolare, dall'ascolto delle chiamate telefoniche prodotte successivamente alla verifica ispettiva risulta che la società, fino al 26 maggio 2019, non disponeva di un recapito telefonico dedicato esclusivamente al servizio di pronto intervento né garantiva il passaggio diretto ad un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici; inoltre, nel periodo compreso dal 27 maggio 2019 (data del controllo telefonico effettuato dalla Guardia di Finanza in cui non è stato possibile comunicare con l'operatore del centralino)

- al 23 ottobre 2019 (data di installazione del nuovo centralino di pronto intervento), la società, come dalla stessa dichiarato, non ha garantito una linea telefonica fissa dedicata esclusivamente al servizio di pronto intervento a causa del guasto del centralino di pronto intervento; infine, come risulta dalla documentazione prodotta in sede di verifica ispettiva, dal 24 ottobre 2019 in poi la società non garantirebbe il passaggio diretto all'operatore di pronto intervento, in quanto è dotata di un centralino che, in caso di mancata risposta, attiva una segreteria telefonica o un servizio di "voice mail" (punti 3 e 12 e documenti 2c e 12b allegati alla *check list* nonché nota del 10 febbraio 2020);
- iii. in violazione dell'articolo 14, comma 1, lettera d), della RQDG 14/19, la società non effettua la registrazione garantita delle chiamate pervenute al centralino di pronto intervento; in particolare, come risulta dalle dichiarazioni rese nonché dalla documentazione prodotta in sede di verifica ispettiva, la società registra manualmente le predette chiamate su un modulo cartaceo denominato "registro di pronto intervento", non garantendo in tal modo né la sequenzialità né l'inalterabilità, oltre a non riportare tutte le informazioni prescritte dalla regolazione quali i dati identificativi della persona che ha effettuato la chiamata telefonica e il luogo dove si richiede il pronto intervento dell'impresa distributrice, con indicazione, ove possibile, del recapito completo di indirizzo e numero civico (punti 6 e 7 e documenti 6a, 6b, 6c, 6d e 7a allegati alla *check list*);
 - iv. in violazione dell'articolo 26, comma 4, lettere b), c), d) e) e f), della RQDG 14/19, la società non registra correttamente le dispersioni localizzate, comprese quelle eliminate all'atto della localizzazione, in quanto dalla documentazione prodotta in sede di verifica ispettiva non risultano i campi relativi ad alcune informazioni prescritte dalla regolazione quali il codice univoco di identificazione della dispersione localizzata, la data di localizzazione della dispersione, il luogo ove è stata localizzata la dispersione, la classificazione della dispersione e la tipologia del punto di impianto di distribuzione sul quale è stata localizzata la dispersione (punto 9 e documenti 6a e 11b allegati alla *check list*);
 - v. in violazione dell'articolo 28, comma 9, lettera a) e dell'articolo 28, comma 11, lettera b), della RQDG 14/19, la società, come risulta dal confronto della documentazione inviata all'Autorità nell'ambito della raccolta dati per la sicurezza e continuità del servizio di distribuzione gas per l'anno 2018 e di quella prodotta nell'ambito della citata verifica ispettiva, non ha comunicato correttamente il numero totale delle chiamate telefoniche per pronto intervento né il numero totale delle chiamate telefoniche con conversazione non pertinenti il servizio di pronto intervento pervenute nell'anno 2018 (punto 6 e documento 6a allegato alla *check list*, nota del 10 febbraio 2020 nonché "Raccolta Dati: Sicurezza e continuità del servizio di distribuzione gas" anno 2018);
 - vi. in violazione dell'articolo 68, comma 6, lettera a), punto (i), della RQDG 14/19, la società, come dalla stessa ammesso, non ha 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 (punto 8 della *check list*).

- ad oggi non risulta che la società abbia provveduto a cessare le condotte contestate ai punti *sub* i., ii., iii., iv. 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.

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 Camastragas;
- 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;
 - con riferimento ai criteri dell'*opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione e della personalità dell'agente* non risultano circostanze rilevanti;
 - 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 142.752 e che nel medesimo esercizio abbia registrato perdite pari a euro 15.835.
- gli elementi sopra esposti consentono, allo stato delle attuali evidenze istruttorie e tenuto altresì conto delle particolari condizioni economiche in cui versa la società, di determinare la sanzione nella misura di euro 9.000 (novemila).

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- ai sensi dell'articolo 5 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, la cessazione delle condotte contestate 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 Camastragas 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 9.000 (novemila);

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 i., ii., iii., iv. e vi. 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 delle condotte contestate 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 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 (e pertanto anche dei termini di cui al precedente punto 4) è sospesa fino al 31 maggio 2020;
10. 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;

11. 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 10;
12. di comunicare il presente provvedimento a Camastragas s.r.l. (P. IVA 01157650779) mediante PEC all'indirizzo camastragas@legalmail.it e di pubblicarlo sul sito *internet* dell'Autorità www.arera.it.

Milano, 22 aprile 2020

Il Direttore
avv. Michele Passaro