

DETERMINAZIONE DSAI/12/2020/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 7 agosto 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." 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) 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).

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 (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);
- 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.

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 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, dispone

- 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 ha 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 avrebbe 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 evince 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 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 garantirebbe, fuori dagli orari di lavoro, il passaggio diretto all’operatore di pronto intervento; in particolare, la società è 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 consentirebbe 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, come risulta dalle dichiarazioni rese nonché dalla documentazione acquisita nel corso della verifica ispettiva, non consentirebbe 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 è 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, la società non ha ottemperato all’obbligo di disporre di un centralino di pronto intervento in grado di fornire al segnalante, qualora necessario, istruzioni sui comportamenti da tenere immediatamente per tutelare la propria e l’altrui incolumità in attesa dell’arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento; 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, è emerso che in occasione di 6 (sei) delle suddette chiamate il centralinista di turno non ha 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 ha 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 (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 ha 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 risulta dalla documentazione prodotta, la società non avrebbe fornito prova di aver comunicato a 8 (otto) venditori su 53 (cinquantatré) il recapito telefonico di pronto intervento ai relativi indirizzi di posta elettronica (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 avrebbe 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 è contenuto il campo relativo al "mancato rispetto livello generale" prescritto dalla regolazione; inoltre, dall'esame della documentazione acquisita in sede di verifica ispettiva, non risultano 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).
- ad oggi non risulta che la società abbia provveduto a cessare 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.

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 Ages.

DETERMINA

1. di avviare un procedimento nei confronti di Ages S.p.A. 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 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 protocollo@pec.arera.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;
6. 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 5;
7. di comunicare 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.

Milano, 7 agosto 2020

Il Direttore
avv. Michele Passaro