

DELIBERAZIONE 15 DICEMBRE 2020
533/2020/S/GAS

IRROGAZIONE DI UNA SANZIONE AMMINISTRATIVA PECUNIARIA PER VIOLAZIONI IN
MATERIA DI PRONTO INTERVENTO GAS

L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA
RETI E AMBIENTE

Nella 1138^a riunione del 15 dicembre 2020

VISTI:

- la legge 24 novembre 1981, n. 689 (di seguito: legge 689/81);
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 e s.m.i. (di seguito: legge 481/95), e in particolare l'articolo 2, comma 20, lett. c) e d);
- l'articolo 11 *bis* del decreto-legge 14 marzo 2005, n. 35, introdotto dalla legge di conversione 14 maggio 2005, n. 80 (di seguito: decreto-legge 35/05);
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 e s.m.i. (di seguito: decreto legislativo 93/11);
- l'art. 68 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18 (di seguito: decreto-legge 18/2020), coordinato con la legge di conversione 24 aprile 2020, n. 27, e s.m.i.;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244 (di seguito: d.P.R. 244/01);
- 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);
- 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);
- la deliberazione dell'Autorità 5 marzo 2019, 74/2019/E/gas (di seguito: deliberazione 74/2019/E/gas);
- 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 2 febbraio 2018, 57/2018/A e s.m.i., recante il Regolamento di organizzazione e funzionamento e del nuovo assetto organizzativo dell’Autorità;
- le linee guida del Comitato italiano gas 23 aprile 2012, n. 10 (di seguito: Linee guida CIG 10);
- la determinazione del Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni dell’Autorità 9 marzo 2020, DSAI/6/2020/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 24-25 settembre 2019 presso la sede legale di Azienda Multiservizi Energia Ambiente S.p.A. (di seguito: Amea o società) nonché delle note del 4 dicembre 2019 (acquisite con prot. Autorità 32416, 32417, 32418, 32419 e 32420) è emerso, con riferimento al servizio di pronto intervento relativo all’impianto di distribuzione di gas naturale denominato “Paliano”, gestito dalla stessa, che:
 - i. 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 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 dai militari della Guardia di Finanza, al numero di pronto intervento 800.92.92.37 in data 23 maggio 2019, il centralinista non è stato in grado di mettere in contatto i controllori con i reperibili di turno competenti per l’impianto oggetto di verifica (punto 3 della *check list* e doc. 3.b allegato); inoltre, la società non avrebbe fornito al personale tecnico addetto al servizio di pronto intervento gas l’aggiornamento tecnico professionale necessario al corretto svolgimento delle sue mansioni (note del 4 dicembre 2019);
 - ii. in violazione dell’articolo 14, comma 1, lettera a), della RQDG 14/19 nonché del punto 5.1 delle Linee guida CIG 10, la società non avrebbe ottemperato all’obbligo di formalizzare per iscritto la nomina della persona indicata in verifica ispettiva come responsabile del pronto intervento né

avrebbe messo a disposizione dello stesso le risorse umane, tecniche e logistiche necessarie alla struttura del pronto intervento e i poteri necessari per gestirle (punto 11 della *check list* e doc. 11.a allegato);

- iii. in violazione dell'articolo 14, comma 1, lettera c), punto i), della RQDG 14/19, la società 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 pervenute (n. 29 della Tabella di riscontro delle chiamate di pronto intervento e doc. 12.b allegato alla *check list*);
- iv. in violazione dell'articolo 14, comma 1, lettera c), punto iii), della RQDG 14/19, il centralino di pronto intervento della società avrebbe fornito al segnalante istruzioni non adeguate sui comportamenti da tenere immediatamente per tutelare la propria e l'altrui incolumità in attesa dell'arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento (Tabella di riscontro e doc. 12.b allegato alla *check list*).

Inoltre, dagli elementi acquisiti in sede di verifica ispettiva e dalla citata documentazione prodotta dalla società, non risultavano cessate le condotte contestate *sub i.*, con riferimento all'aggiornamento tecnico professionale del personale addetto al servizio di pronto intervento, e *sub ii.*, 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.

4. Pertanto, con determinazione DSAI/6/2020/gas, è stato avviato, nei confronti di Amea, 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.
5. Con la nota del 7 agosto 2020 (acquisita con prot. Autorità 25872), successivamente integrata con la nota del 29 settembre 2020 (acquisita con prot. Autorità 30730), la società ha inviato documentazione volta a dimostrare la cessazione delle violazioni contestate.
6. Nel corso dell'istruttoria, la società non ha presentato memorie difensive.
7. Con nota 9 ottobre 2020 (prot. Autorità 32092), il Responsabile del procedimento ha comunicato le risultanze istruttorie.

VALUTAZIONE GIURIDICA

Contesto normativo

8. 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 (comma 1, lettera a) e punto 5.1 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 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, 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).

Le singole contestazioni

In relazione alla violazione dell'articolo 14, comma 1, lettera a), della RQDG 14/19 e del punto 5.3 delle Linee guida CIG 10 (violazione sub i.)

9. 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 disponeva di adeguate risorse umane per fronteggiare con tempestività le richieste di pronto intervento. In particolare, in occasione della chiamata telefonica effettuata, in data 23 maggio 2019, dai militari della Guardia di Finanza al numero di pronto intervento 800.92.92.37, il centralinista della società non è stato in grado di mettere in contatto i controllori con i reperibili di turno competenti per l'impianto oggetto di verifica (punto 3 della *check list* e doc. 3.b allegato). Inoltre, la società, come risulta in particolare dalle citate note del 4 dicembre 2019, non ha fornito al personale tecnico addetto al servizio di pronto intervento gas (peraltro addetto anche al pronto intervento del servizio elettrico, del servizio idrico integrato e di pubblica illuminazione) 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.
10. Tuttavia, occorre rilevare che, con le note del 7 agosto e del 29 settembre 2020, la società ha dichiarato di aver provveduto a fornire al personale tecnico addetto al servizio di pronto intervento gas l'aggiornamento professionale prescritto dalla regolazione vigente, con particolare riferimento all'attività di localizzazione e classificazione delle dispersioni e alle tecniche di riparazione della dispersione di gas. In particolare, la società ha allegato documentazione afferente alla partecipazione del personale addetto al servizio di pronto intervento gas al corso di formazione organizzato dal Comitato Italiano Gas (CIG) nelle date del 9, 11, 18

e 30 giugno 2020 e avente ad oggetto “*Il pronto intervento, la gestione degli incidenti, delle emergenze e delle dispersioni rilevanti, la localizzazione, la classificazione e riparazioni delle dispersioni nelle attività di distribuzione gas (GNDH1651)*”. Inoltre, con la nota del 29 settembre 2020, la società ha prodotto documentazione relativa alla partecipazione del citato personale a un corso tecnico-pratico sull’uso di specifiche attrezzature da lavoro e di strumenti di misura impiegati nell’attività di localizzazione e classificazione di dispersioni di gas, tenutosi in data 3 luglio 2020.

11. Pertanto, alla luce di quanto rappresentato e prodotto dalla società in merito a tale violazione, non sussiste l’esigenza di adottare un provvedimento prescrittivo, come prospettato al punto 1 della determinazione DSAI/6/2020/gas. Tale circostanza verrà valorizzata anche ai fini della quantificazione della sanzione.

In relazione alla violazione dell’articolo 14, comma 1, lettera a), della RQDG 14/19 e del punto 5.1 delle Linee guida CIG 10 (violazione sub ii.)

12. La società si è resa responsabile della violazione dell’articolo 14, comma 1, lettera a), della RQDG 14/19 nonché del punto 5.1 delle Linee guida CIG 10, perché non ha ottemperato all’obbligo di formalizzare per iscritto la nomina della persona indicata in verifica ispettiva come responsabile del pronto intervento né ha messo a disposizione dello stesso le risorse umane, tecniche e logistiche necessarie alla struttura del pronto intervento e i poteri necessari per gestirle (punto 11 della *check list* e doc. 11.a allegato).
13. Tuttavia, con la nota del 29 settembre 2020, la società ha dichiarato e documentato di aver formalizzato per iscritto, in data 6 agosto 2020, la nomina del responsabile del pronto intervento secondo quanto previsto dal punto 5.1 delle Linee guida CIG 10. Pertanto, in merito a tale violazione, non sussiste l’esigenza di adottare un provvedimento prescrittivo, come prospettato al punto 1 della determinazione DSAI/6/2020/gas. Tale circostanza verrà valorizzata anche ai fini della quantificazione della sanzione.

In relazione alla violazione dell’articolo 14, comma 1, lettera c), della RQDG 14/19 (violazione sub iii.)

14. La società si è resa, altresì, responsabile della violazione dell’articolo 14, comma 1, lettera c), punto i), della RQDG 14/19, in quanto, come risulta dalla documentazione prodotta in sede di verifica ispettiva, non ha ottemperato all’obbligo di disporre di un centralino di pronto intervento in grado di assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche pervenute. In particolare, la società, pur avendo dimostrato di essersi dotata di un centralino di pronto intervento in grado di assicurare la registrazione vocale delle chiamate ricevute, non è stata in grado di produrre (a causa di un “*disguido circoscritto di natura puramente tecnica*”) la registrazione vocale completa di una delle 30 (trenta) chiamate telefoniche, estratte a campione, pervenute al centralino di pronto

intervento negli anni 2018 e 2019 (fino al 15 settembre 2019) (n. 29 della Tabella di riscontro delle chiamate di pronto intervento e doc. 12.b allegato alla *check list*).

In relazione alla violazione dell'articolo 14, comma 1, lettera c), punto iii), della RQDG 14/19 (violazione sub iv.)

15. La società, infine, si è resa responsabile della violazione dell'articolo 14, comma 1, lettera c), punto iii) della RQDG 14/19, in quanto il centralino di pronto intervento della società ha fornito al segnalante istruzioni non adeguate sui comportamenti da tenere immediatamente per tutelare la propria e l'altrui incolumità in attesa dell'arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento. Nello specifico, dall'ascolto delle registrazioni vocali di 30 (trenta) chiamate telefoniche, estratte a campione, pervenute al centralino di pronto intervento negli anni 2018 e 2019 (fino al 15 settembre 2019), è emerso che in occasione di cinque delle suddette chiamate telefoniche (nn. 2, 14, 18, 22 e 29 della Tabella di riscontro delle chiamate di pronto intervento), gli addetti al centralino di pronto intervento hanno fornito, ai segnalanti situazioni di dispersioni di gas, indicazioni circa l'utilizzo di stracci bagnati, in attesa dell'arrivo della squadra di pronto intervento, senza dare indicazioni puntuali – rapportate alle attitudini/capacità professionali del segnalante – sulle modalità da seguire e sugli accorgimenti da adottare per effettuare tale operazione in sicurezza (Tabella di riscontro e doc. 12.b allegato alla *check list*).

QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

16. 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.
17. 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. In merito a tale profilo, occorre evidenziare che tutte le violazioni contestate con il presente procedimento sembrerebbero essere cessate. In particolare, con riferimento alla violazione *sub i.*, la società ha dichiarato, con le citate note del 7 agosto 2020 e del 29 settembre 2020, di aver provveduto a fornire

al personale tecnico addetto al servizio di pronto intervento gas l'aggiornamento tecnico professionale prescritto dalla regolazione vigente, con particolare riferimento all'attività di localizzazione e classificazione delle dispersioni e alle tecniche di riparazione delle dispersioni di gas. Nello specifico, la società ha allegato documentazione afferente alla partecipazione del personale addetto al servizio di pronto intervento gas al corso di formazione, organizzato dal Comitato Italiano Gas (CIG), "*Il pronto intervento, la gestione degli incidenti, delle emergenze e delle dispersioni rilevanti, la localizzazione, la classificazione e riparazioni delle dispersioni nelle attività di distribuzione gas (GNDH1651)*". Inoltre, con la nota del 29 settembre 2020, la società ha prodotto documentazione relativa alla partecipazione del citato personale a un corso tecnico-pratico sull'uso di specifiche attrezzature da lavoro e di strumenti di misura impiegati nell'attività di localizzazione e classificazione di dispersioni di gas. Quanto alla violazione *sub ii.*, con la citata nota del 29 settembre 2020, la società ha dichiarato e documentato di aver provveduto a formalizzare per iscritto, in data 6 agosto 2020, la nomina del responsabile del pronto intervento, secondo quanto previsto dal punto 5.1 delle Linee guida CIG 10. In relazione, infine, alla violazione *sub iii.*, si rileva che la stessa è circoscritta a una sola chiamata telefonica, mentre la violazione *sub iv.* è circoscritta a 5 (cinque) chiamate telefoniche per le quali il centralinista di turno ha fornito istruzioni non adeguate.

18. Con riferimento al criterio dell'*opera svolta dall'agente per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione*, non risultano circostanze rilevanti.
19. Quanto alla *personalità dell'agente*, si rileva che la società è stata sanzionata, con la deliberazione 310/2012/S/eel, per violazione in materia di continuità del servizio di distribuzione di energia elettrica.
20. 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 5.415.000.
21. Gli elementi sopra evidenziati consentono di determinare la sanzione nella misura complessiva di euro 40.100 (quarantamilacento/00)

DELIBERA

1. di accertare la violazione, da parte di Azienda Multiservizi Energia Ambiente S.p.A., nei termini di cui in motivazione, dell'articolo 14, comma 1, lettera a) e lettera c), punti i) e iii), della RQDG 14/19, nonché dei punti 5.1 e 5.3 delle Linee guida CIG 10;
2. di irrogare, nei confronti di Azienda Multiservizi Energia Ambiente 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 40.100 (quarantamilacento/00) per la violazione dell'articolo 14, comma 1, lettera a) e

- lettera c), punti i) e iii), della RQDG 14/19, nonché dei punti 5.1 e 5.3 delle Linee guida CIG 10;
3. di ordinare ad Azienda Multiservizi Energia Ambiente S.p.A. di pagare la sanzione irrogata 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;
 4. di avvisare che, decorso il termine di cui al precedente punto 3, fatto salvo quanto eventualmente previsto da disposizioni di rango primario in materia di sospensione dei termini di versamento dei carichi affidati all’agente della riscossione, 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”);
 5. di ordinare ad Azienda Multiservizi Energia Ambiente S.p.A. di comunicare l’avvenuto pagamento delle sanzioni amministrative irrogate dall’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;
 6. di notificare il presente provvedimento ad Azienda Multiservizi Energia Ambiente S.p.A. (P.IVA 02066710605) mediante pec all’indirizzo ameaspa@pec.amea.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.

15 dicembre 2020

IL PRESIDENTE

Stefano Besseghini