

**DETERMINAZIONE DSAI/10/2021/GAS**

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

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

Il giorno 1° aprile 2021

**VISTI:**

- la legge 24 novembre 1981, n. 689 (di seguito: legge 689/81);
- l'articolo 2, comma 20, lettera c), 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) 23 giugno 2008, GOP 35/08, recante "Obblighi di natura informativa per gli esercenti i servizi di pubblica utilità nel settore energetico. Definizione di un protocollo informatico unificato per trasmissione di dati e documenti. Creazione di un elenco pubblico degli esercenti recante dati essenziali ai fini dell'informazione di utenti e consumatori" e s.m.i. (di seguito: deliberazione GOP 35/08);
- 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 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 3 marzo 2020, 52/2020/E/gas (di seguito: deliberazione 52/2020/E/gas) e la relativa “Procedura dei controlli e delle verifiche ispettive”;
- 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 (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);
  - l’obbligo di pubblicare sul proprio sito *internet* i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento (comma 1, lettera g);
  - ai sensi dell’articolo 26, comma 8, lettera g), della RQDG 14/19 (sostituito per il periodo regolatorio 2020-2025 dall’articolo 36, comma 8, lettera g), della RQDG 20/25), per ogni richiesta di pronto intervento l’impresa distributrice registra, tra l’altro, il codice univoco dell’impianto di distribuzione al quale si riferisce la chiamata telefonica per 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, l’impresa distributrice fornisce 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;
- il punto 3.2 della “Procedura dei controlli e delle verifiche ispettive” allegata alla deliberazione 52/2020/E/gas, rubricato “Esecuzione del controllo”, prevede che, nel caso in cui la prima risposta sia data da un operatore di centralino, il

controllore, tra l'altro, chiede di essere messo in comunicazione con l'operatore di pronto intervento competente territorialmente. Nel caso in cui l'operatore di centralino non sia in grado di mettere in comunicazione il controllore con l'operatore di pronto intervento, l'operatore di centralino fornisce al controllore il/i recapito/i dell'operatore di pronto intervento competente territorialmente entro un tempo massimo di 4 minuti. Nel caso di chiamata senza risposta con segnale di linea libera o nel caso si attivi un risponditore automatico, la chiamata si deve ritenere conclusa dopo 4 minuti; dopo la prima chiamata il controllore effettua altri due tentativi a 5 minuti di distanza l'uno dall'altro. Se nessuno dei tentativi ha buon esito, il controllo telefonico è da ritenersi concluso.

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- con deliberazione 52/2020/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, anche all'esito delle chiamate telefoniche, hanno presentato anomalie nel servizio di pronto intervento;
- dall'esame delle risultanze della verifica ispettiva effettuata nei giorni 6, 7 e 8 ottobre 2020 presso la sede operativa di Alpha gas s.r.l. (di seguito Alpha gas o società) è emerso, con riferimento al servizio di pronto intervento relativo all'impianto canalizzato di distribuzione di GPL, denominato "Orco Feglino", gestito dalla stessa, che:
  - i. in violazione dell'articolo 15, comma 1, lettera a), della RQDG 20/25, la società non ha ottemperato all'obbligo di disporre di adeguate risorse umane, materiali e tecnologiche per fronteggiare con tempestività le richieste di pronto intervento; in particolare, in occasione della chiamata telefonica effettuata in data 20 maggio 2020 dai militari della Guardia di Finanza al numero di pronto intervento 800.992761 (controllo diurno) stante i tre tentativi di chiamata effettuati al numero del reperibile fornito dal centralinista (335.1408866) previsti dal punto 3.2 di cui alla Procedura dei controlli e delle verifiche ispettive, non è stato possibile comunicare con il reperibile di turno del servizio di pronto intervento (punto 7 della *check list*);
  - ii. in violazione dell'articolo 14, comma 1, lettera g), della RQDG 14/19 nonché dell'articolo 15, comma 1, lettera g), della RQDG 20/25, la società, come risulta dalla nota della Guardia di Finanza del 3 aprile 2020 (acquisita con prot. Autorità 11455), non ha pubblicato, fino al 30 settembre 2020, sul proprio sito

- internet* il recapito telefonico per il servizio di pronto intervento (punto 11 della *check list* nonché nota del 22 aprile 2020);
- iii. in violazione dell'articolo 26, comma 8, lettera g), della RQDG 14/19 nonché dell'articolo 36, comma 8, lettera g), della RQDG 20/25, la società, come risulta dalla documentazione prodotta in sede di verifica ispettiva, non registra l'informazione relativa al codice univoco dell'impianto di distribuzione al quale si riferisce la chiamata telefonica per pronto intervento (doc. 16c allegato alla *check list*);
  - iv. in violazione dell'articolo 68, comma 6, lettera a), punto (i), della RQDG 14/19 nonché dall'articolo 79, comma 6, lettera a), punto (i), della RQDG 20/25, la società, come risulta dalla documentazione prodotta in sede di verifica ispettiva, ha prodotto in sede di controllo, per l'impianto di distribuzione denominato "Orco Feglino", le tabelle M relative agli anni 2019 e 2020 (fino al 31 agosto 2020) nelle quali non è contenuto il campo denominato "N. Progr."; inoltre, la società, come risulta dalle dichiarazioni rese nonché dalla documentazione prodotta in sede di verifica ispettiva, non registra nella tabella M le richieste telefoniche di pronto intervento che non giungono al centralino di pronto intervento (punto 13 della *check list* e doc. 13c e 13d allegati).

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- ai sensi dell'articolo 6, comma 1, della deliberazione GOP 35/08, i soggetti operanti nei settori dell'energia elettrica e del gas sono tenuti a comunicare ogni variazione inerente alle proprie informazioni anagrafiche (come specificate all'articolo 4, comma 1), tra cui il sito *internet*, entro e non oltre quindici giorni dalla conoscibilità e certezza degli elementi che ne sono oggetto attraverso l'utilizzo di un protocollo informatico di comunicazione predisposto dall'Autorità;
- dal confronto tra le dichiarazioni rese dalla società durante la predetta verifica ispettiva e le informazioni presenti nell'Anagrafica Operatori, è emerso che:
  - v. nonostante la società si sia dotata a far data dal 30 settembre 2020 di un proprio sito *internet* avente dominio [www.alphagasbadano.it](http://www.alphagasbadano.it), la stessa, come ammesso in sede di verifica ispettiva, in violazione dell'articolo 6, comma 1, della deliberazione GOP 35/08, non ha provveduto a comunicare tale variazione (punto 11 della *check list* e Anagrafica Operatori).

**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 costituiscano presupposto per l'avvio di un procedimento sanzionatorio, nei confronti di Alpha Gas;
- 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*, in merito alle violazioni in materia di pronto intervento gas, le condotte della società si pongono in contrasto con la regolazione prescritta dall'Autorità a garanzia della sicurezza e della qualità delle prestazioni rese agli utenti serviti dal servizio di distribuzione del gas naturale; in relazione alla violazione degli obblighi informativi nei confronti dell'Autorità, la condotta omissiva della società contrasta, invece, con le disposizioni dirette ad attivare flussi informativi funzionali allo svolgimento dei poteri di regolazione e vigilanza dell'Autorità;

- 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*, dal bilancio d'esercizio al 30 giugno 2020 risulta che il fatturato conseguito dalla società sia pari a euro 512.719.
- gli elementi sopra esposti consentono, allo stato delle attuali evidenze istruttorie, di determinare la sanzione nella misura complessiva di euro 15.000 (quindicimila).

**CONSIDERATO, INFINE, CHE:**

- in ragione della prevalenza dell'interesse all'adempimento degli obblighi violati, rispetto alla rapida definizione del procedimento sanzionatorio, il previo aggiornamento dell'Anagrafica Operatori dell'Autorità mediante l'inserimento dell'informazione relativa al sito *internet* della società, la registrazione del codice univoco dell'impianto di distribuzione al quale si riferisce la chiamata telefonica di pronto intervento nonché la corretta predisposizione e compilazione della Tabella M costituiscono presupposto per accedere al pagamento in misura ridotta della sanzione sopra indicata.

**DETERMINA**

1. di avviare un procedimento nei confronti di Alpha Gas s.r.l. per l'accertamento, nei termini di cui in motivazione, di violazioni in materia di pronto intervento gas e di Anagrafica Operatori per l'adozione dei relativi provvedimenti sanzionatori, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), 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 complessivo delle sanzioni amministrative pecuniarie in euro 15.000 (quindicimila);
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 iii., 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 delle condotte contestate ai punti iii., iv. e v. del secondo considerato – 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 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;
8. 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 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 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;
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 ad Alpha Gas s.r.l. (P.IVA 00994870095) mediante PEC all'indirizzo energia.azzurra@lamiapec.it e di pubblicarlo sul sito *internet* dell'Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it).

Milano, 1° aprile 2021

Il Direttore  
*avv. Michele Passaro*