

## **DETERMINAZIONE DSAI/13/2021/GAS**

### **AVVIO DI PROCEDIMENTO SANZIONATORIO IN MATERIA DI PRONTO INTERVENTO GAS**

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

Il giorno 30 aprile 2021

#### **VISTI:**

- la legge 24 novembre 1981, n. 689;
- 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.;
- 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 3 marzo 2020, 52/2020/E/gas (di seguito: deliberazione 52/2020/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; inoltre, il punto 5.4 delle Linee guida CIG 10 prevede che le imprese di distribuzione del gas hanno l'obbligo di predisporre, tra l'altro, la procedura operativa relativa al ripristino della fornitura di gas a uno o più clienti finali;
- 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, e, in particolare, quello di individuare una persona fisica a cui affidare la gestione del pronto intervento formalizzandone la nomina in forma scritta (comma 1, lettera a) e punto 5.1 delle Linee guida CIG 10) e quello di utilizzare il modulo di "rapporto di pronto intervento" che rechi i contenuti minimi previsti dalla regolazione (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, 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);
  - 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;
  - 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 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 (comma 6, lettera a), punto i);
    - per le dispersioni localizzate, un elenco contenente per ogni dispersione localizzata i campi indicati in tabella N (comma 6, lettera a), punto ii).

**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 di controlli, i militari del Nucleo Speciale Beni e Servizi della Guardia di Finanza hanno effettuato le previste 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 1, 2 e 3 dicembre 2020 presso la sede legale di CO.RI.ME - Compagnia Ricerche Metano S.r.l. (di seguito CO.RI.ME o società) è emerso, con riferimento al servizio di pronto intervento relativo all'impianto di distribuzione di gas naturale denominato "ANITA DI ARGENTA (FE)", gestito dalla stessa, che:
    - i. in violazione dell'articolo 12, comma 8, lettere a) e d) della RQDG 14/19 e dell'articolo 14, comma 8, lettera a) e d) della RQDG 20/25 nonché del punto 5.4 delle Linee guida CIG 10, la società, come risulta dalle dichiarazioni rese in sede di verifica ispettiva, non avrebbe ottemperato all'obbligo di disporre di procedure operative relativamente alle attività di pronto intervento, di classificazione delle dispersioni localizzate e di ripristino della fornitura di gas a uno o più clienti finali (punto 16 della *check list*);
    - ii. in violazione dell'articolo 14, comma 1, lettera a) della RQDG 14/19 e dell'articolo 15, comma 1, lettera a) della RQDG 20/25 nonché del punto 5.1 delle Linee guida CIG 10, la società, come risulta dalle dichiarazioni rese in sede di verifica ispettiva e dalla documentazione ivi prodotta, avrebbe ottemperato all'obbligo di formalizzare per iscritto la nomina del responsabile di pronto intervento solo in data 3 dicembre 2020 (punto 17 della *check list* e documento 17b allegato);
    - iii. in violazione dell'articolo 14, comma 1, lettera a) della RQDG 14/19 e dell'articolo 15, comma 1, lettera a) della RQDG 20/25 nonché del punto 7 delle Linee guida CIG 10, la società, come risulta dalle dichiarazioni rese in sede di verifica ispettiva e dalla documentazione ivi prodotta, non avrebbe ottemperato all'obbligo di utilizzare un modulo di "rapporto di pronto intervento" recante tutti i contenuti minimi richiesti dalla regolazione (punto 17 della *check list* e documento 17a allegato);
    - iv. in violazione dell'articolo 14, comma 1, lettera b) della RQDG 14/19 e dell'articolo 15, comma 1, lettera b) della RQDG 20/25, la società non avrebbe ottemperato all'obbligo di disporre di un recapito telefonico con linea fissa, abilitato a ricevere chiamate sia da rete fissa che mobile, dedicato esclusivamente al servizio di pronto intervento, che prevedesse il 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, come risulterebbe dai controlli telefonici effettuati dai militari della Guardia di Finanza il 6, il 17, il 20 maggio e il 30 novembre 2020 nonché dalle dichiarazioni rese dalla società in sede di verifica ispettiva, il numero di centralino 800.755040 dedicato al servizio di pronto intervento non sarebbe stato funzionante dal 31 ottobre 2019 fino ad almeno il 25 novembre 2020 (punti 7 e 8 della *check list*);
    - v. in violazione dell'articolo 14, comma 1, lettera c), punto i), della RQDG 14/19 e dell'articolo 15, comma 1, lettera c), punto i), della RQDG 20/25, la società, come risulta dalle dichiarazioni rese in sede di verifica ispettiva, 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 dal 31 ottobre 2019 in poi (punti 7 e 8 della *check list*);
- vi. in violazione dell'articolo 14, comma 1, lettera d), della RQDG 14/19 e dell'articolo 15, comma 1, lettera d), della RQDG 20/25, la società, come risulta dalle dichiarazioni rese in sede di verifica ispettiva e dalla documentazione ivi prodotta, non avrebbe ottemperato, dal 31 ottobre 2019 in poi, all'obbligo di disporre di strumenti tali da assicurare la registrazione garantita delle chiamate telefoniche pervenute al recapito telefonico di pronto intervento; inoltre, con riferimento al periodo 1 gennaio - 30 ottobre 2019, la società ha fornito due documenti relativi alle chiamate telefoniche pervenute al recapito telefonico di pronto intervento per uno dei quali non sembrerebbe garantita l'inalterabilità e nei quali non sarebbero riportate tutte le informazioni prescritte dalla regolazione come ad esempio 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 9 e 10 della *check list* e documento 10a allegato);
- vii. in violazione dell'articolo 14, comma 1, lettera g), della RQDG 14/19 e articolo 15, comma 1, lettera g), della RQDG 20/25, la società, come dalla stessa ammesso, 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 (punto 12 della *check list*);
- viii. in violazione dell'articolo 68, comma 6, lettera a), punto (i) e (ii), della RQDG 14/19, la società, come dalla stessa ammesso, non ha ottemperato all'obbligo di fornire in sede di controllo, per l'anno 2019, l'elenco delle richieste di pronto intervento mediante chiamata telefonica contenente per ogni intervento i campi indicati nella tabella M e l'elenco contenente per ogni dispersione localizzata i campi indicati in tabella N (punto 14 e 15 della *check list*).

**RITENUTO CHE:**

- gli elementi acquisiti costituiscano presupposto per l'avvio di un procedimento sanzionatorio, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95, nei confronti di CO.RI.ME.

**DETERMINA**

1. di avviare un procedimento sanzionatorio nei confronti di CO.RI.ME - Compagnia Ricerche Metano S.r.l per l'accertamento, nei termini di cui in motivazione, di violazioni in materia di pronto intervento gas e per l'adozione del relativo provvedimento sanzionatorio, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), 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](mailto: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 a CO.RI.ME – Compagnia Ricerche Metano S.r.l (P.IVA 01052520390) mediante PEC all'indirizzo [corimesrl@legalmail.it](mailto:corimesrl@legalmail.it) e di pubblicarlo sul sito *internet* dell'Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it).

Milano, 30 aprile 2021

Il Direttore  
*avv. Michele Passaro*