

**DETERMINAZIONE DSAI/17/2022/GAS**

**AVVIO DI PROCEDIMENTO SANZIONATORIO 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 12 luglio 2022

**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) 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);
- le linee guida del Comitato italiano gas 23 aprile 2012, n. 10 (di seguito: Linee guida CIG 10);

- la deliberazione dell’Autorità 4 maggio 2021, 176/2021/E/gas (di seguito: deliberazione 176/2021/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 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 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 15, comma 1, 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 disporre, per ogni impianto di distribuzione gestito, di uno o più centralini di pronto in grado di fornire al segnalante, qualora necessario, istruzioni sui comportamenti da adottare 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 disporre di strumenti tali da assicurare la registrazione garantita, cioè sequenziale e inalterabile secondo la definizione di cui all’articolo 1, comma 1, della RQDG 20/25, delle chiamate telefoniche pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento (comma 1, lettera d).

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- con deliberazione 176/2021/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 tra le suddette cinquanta imprese anche in base agli esiti dei controlli telefonici;
- 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 22-25 febbraio 2022, presso la sede legale della Monti Azzurri Servizi Tecnologici S.r.l. (di seguito anche società) e dalla documentazione ivi acquisita, è emerso, con riferimento all’impianto di distribuzione di gas naturale denominato “COMUNITA’ MONTANA MONTI AZZURRI”, gestito dalla stessa, che:
  - i. in violazione dell’articolo 14, comma 8, lettere a), c) e d) della RQDG 20/25, nonché del punto 5.4 delle Linee guida CIG 10, la società non ha ottemperato all’obbligo di disporre di procedure operative aggiornate e/o conformi alla regolazione vigente, relativamente al pronto intervento, al ripristino della fornitura di gas a uno o più clienti finali e alla classificazione delle dispersioni localizzate; in particolare la società in sede di verifica ispettiva ha prodotto le procedure operative denominate “IO-09-S- Modalità di Esecuzione delle Attività di Pronto Intervento Gas”, “IO-09-F Attivazione della Fornitura” e “IO-09-N- Classificazione delle dispersioni localizzate” prive della data di ultimo aggiornamento e di un paragrafo intitolato “Termini e definizioni” riportante il significato delle definizioni utilizzate nelle procedure; inoltre la procedura di pronto intervento gas non richiama alcuna deliberazione dell’Autorità, mentre la procedura per la classificazione delle dispersioni localizzate richiama la RQDG 14/19 anziché la RQDG 20/25 (punto 16 della *check list* e documenti 16a, 16b e 16c allegati);
  - ii. 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 materiali e tecnologiche per fronteggiare con tempestività le richieste di pronto intervento; in particolare nel corso delle chiamate telefoniche effettuate dai militari della Guardia di Finanza al numero verde (800100388) in data 15 giugno 2021 dalle ore 14:40 fino alle ore 14:50 e in data 22 giugno 2021 dalle ore 23:18 alle ore 23:28, non è stato possibile comunicare con il servizio di pronto intervento della società (punto 7 della *check list* e documento 7a);

- iii. in violazione dell'articolo 15, comma 1, lettera c), punto (iii) della RQDG 20/25, la società non ha ottemperato all'obbligo di fornire al segnalante istruzioni sui comportamenti da adottare 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 15 (quindici) chiamate telefoniche, estratte a campione, pervenute al centralino di pronto intervento dall' 1 gennaio al 31 dicembre 2020 e di 16 (sedici) chiamate telefoniche estratte a campione per l'anno 2021, è emerso che in occasione di tre chiamate in cui l'utente segnalava possibili situazioni di dispersione di gas, l'operatore di pronto intervento non ha fornito alcuna istruzione (punto 13 della *check list*, documento 13a e progressivo numero 10, del "Dettaglio" della "Tabella di riscontro" anno 2020, nonché documento 13b e progressivi 3 e 15 del Dettaglio" della "Tabella di riscontro" anno 2021);
- iv. in violazione dell'articolo 15, comma 1, lettera d) della RQDG 20/25, la società non effettua correttamente la registrazione garantita delle chiamate telefoniche pervenute al centralino di pronto intervento; in particolare dall'ascolto di 4 (quattro) delle 16 (sedici) chiamate telefoniche, estratte a campione e pervenute al centralino di pronto intervento nel 2021 e dalla documentazione acquisita, è emerso che la società ha registrato le predette chiamate con il nome dell'intestatario del contratto anziché del chiamante; inoltre, la società non ha prodotto la registrazione garantita delle citate chiamate telefoniche effettuate dai militari della Guardia di Finanza al numero verde (800100388) in data 15 giugno 2021 dalle ore 14:40 fino alle ore 14:50 e in data 22 giugno 2021 dalle ore 23:18 alle ore 23:28 (punto 13 della *check list* e documenti 10b e 13b allegati, progressivi 3, 10, 14 e 15 del "Dettaglio" della "Tabella di riscontro" anno 2021).

**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 basano le contestazioni;

- 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, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c) della legge 481/95, nei confronti di Monti Azzurri Servizi Tecnologici S.r.l.;
- gli elementi acquisiti, essendo altresì sufficienti a sorreggere la fondatezza delle contestazioni, 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*, 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 di gas naturale;
  - 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*, si rileva, dal bilancio d'esercizio relativo all'anno 2021, che la società ha realizzato un fatturato pari a euro 771.378;
- gli elementi sopra esposti consentono, allo stato delle attuali evidenze istruttorie, di determinare la sanzione nella misura complessiva di euro 21.300 (ventunomilatrecento).

**CONSIDERATO, INFINE, CHE:**

- in ragione della prevalenza dell'interesse all'adempimento degli obblighi violati, rispetto alla rapida definizione del procedimento sanzionatorio,

l'adozione di procedure operative conformi alle prescrizioni della regolazione (contestazione *sub i*) costituisce presupposto per accedere al pagamento in misura ridotta della sanzione sopra indicata.

### **DETERMINA**

1. di avviare un procedimento nei confronti di Monti Azzurri Servizi Tecnologici 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 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 21.300 (ventunomilatrecento);
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 basano le contestazioni 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, previo adempimento degli obblighi di cui alla violazione contestata al punto i., del secondo considerato, con riferimento all'adozione di procedure operative conformi alle prescrizioni della regolazione, 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., previo adempimento degli obblighi di cui alla violazione contestata al punto i. del secondo considerato – che dovranno essere comunicati 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 designare, ai sensi dell'articolo 7 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com e degli articoli 14, comma 3, lettera b) e 16, comma 2, lettera b) dell'Allegato A alla deliberazione 57/2018/A quale responsabile del procedimento l'avv. Luciano Moccia, nella sua qualità di Responsabile dell'Unità Violazioni della Regolazione Servizi Ambientali e Infrastrutture Energetiche 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 220 (duecentoventi) giorni, decorrenti dalla comunicazione del presente provvedimento;
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 alla società Monti Azzurri Servizi Tecnologici S.r.l. (P.IVA 01528530437) mediante PEC all'indirizzo monti.azzurri@postecert.it e di pubblicarlo sul sito *internet* dell'Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it).

Milano, 12 luglio 2022

Il Direttore  
*avv. Michele Passaro*