

**DETERMINAZIONE DSAI/22/2022/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 19 settembre 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) 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 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);
- la deliberazione dell’Autorità 12 gennaio 2017, 5/2017/S/gas (di seguito: deliberazione 5/2017/S/gas);
- la deliberazione dell’Autorità 16 febbraio 2021, 48/2021/S/GAS (di seguito: deliberazione 48/2021/S/GAS);
- la deliberazione dell’Autorità 9 dicembre 2021, 555/2021/S/GAS (di seguito: deliberazione 555/2021/S/GAS).

**CONSIDERATO CHE:**

- 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 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 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);
  - 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 36, comma 10, della RQDG20/25, le imprese che esercitano l’attività di distribuzione del gas hanno l’obbligo di registrare per ogni chiamata telefonica pervenuta ai recapiti di pronto intervento, tra l’altro: l’esito della chiamata a seconda che la conversazione con un operatore sia stata effettuata o meno (lettera c) e per le chiamate con conversazione avvenuta, la pertinenza o meno al servizio di pronto intervento (lettera d);
- ai sensi dell’articolo 38, comma 2, della RQDG 20/25, le imprese che esercitano l’attività di distribuzione del gas hanno l’obbligo di comunicare all’Autorità il numero di clienti finali serviti al 31 dicembre dell’anno di riferimento (lettera a);
- ai sensi dell’articolo 38, comma 10, della RQDG 20/25, le imprese che esercitano l’attività di distribuzione del gas hanno l’obbligo di comunicare all’Autorità, tra l’altro: il numero totale delle chiamate telefoniche con

conversazione non pertinenti il servizio di pronto intervento (lettera b) nonché il numero totale delle chiamate telefoniche senza conversazione (lettera c).

**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 Speciale 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 marzo 2022, presso la sede legale della Amiternum Servizi S.r.l. (di seguito anche società) e dalla documentazione ivi acquisita, è emerso, con riferimento all’impianto di distribuzione di gas naturale denominato “SCOPPITO\*\*GAS NATURALE”, gestito dalla stessa, che:
  - i. in violazione dell’articolo 15, comma 1, 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 (lettera a)); in particolare nel corso delle chiamate telefoniche effettuate dai militari della Guardia di Finanza al numero di pronto intervento (0862 718861) in data 15 giugno 2021 dalle ore 20:41 fino alle ore 20:53, non è stato possibile comunicare con il servizio di pronto intervento della società; (punto 7 della *check list* e documento 7b);
  - ii. in violazione dell’articolo 15, comma 1, lettera c), punto (i) della RQDG 20/25, la società non ha ottemperato all’obbligo di disporre di un centralino di pronto intervento in grado di effettuare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche; in particolare la registrazione della chiamata, contraddistinta al progressivo 17 bis del “Dettaglio” della “Tabella di Riscontro” anno 2020 risulta interrotta e non riporta la parte conclusiva della conversazione telefonica (documento 13a allegato alla *check list* e progressivo numero 17 bis del “Dettaglio” della “Tabella di Riscontro” anno 2020);
  - iii. in violazione dell’articolo 15, comma 1, lettera d) della RQDG 20/25, la società non ha effettuato correttamente la registrazione garantita di tutte le chiamate telefoniche pervenute al centralino di pronto intervento; in particolare dall’ascolto delle 21 (ventuno) chiamate telefoniche, estratte a campione e pervenute al centralino di pronto intervento nell’anno 2020 e dalla documentazione acquisita, è emerso che la chiamata di cui al progressivo 13

- del “Dettaglio” della “Tabella di Riscontro” anno 2020, è riportata nel file registrazione garantita con il nominativo del chiamante errato; inoltre la società non ha prodotto la registrazione garantita delle chiamate telefoniche effettuate al numero 0862 718861 dai militari della Guardia di Finanza in data 15 giugno 2021 dalle ore 20:41 alle ore 20:53; (punto 7 della *check list* e documento 13a allegato, progressivi 13 e 17 bis, del “Dettaglio” della “Tabella di Riscontro” anno 2020);
- iv. in violazione dell’articolo 15, comma 1, lettera g), della RQDG 20/25, la società, come dalla stessa ammesso, fino al 23 marzo 2022, non aveva 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* e documento 12b);
- v. in violazione dell’articolo 36, comma 10, lettere c) e d) e dell’articolo 38, comma 10, lettere b) e c), della RQDG 20/25, la società non registra correttamente e, conseguentemente non comunica correttamente all’Autorità, tutte le chiamate telefoniche senza conversazione pervenute ai recapiti di pronto intervento; in particolare, la società, come risulta dalle dichiarazioni rese in sede di verifica ispettiva, dalla documentazione ivi acquisita e dall’ascolto di una chiamata (progressivo 18 del “Dettaglio” della Tabella di Riscontro” anno 2020) pervenuta al centralino di pronto intervento nell’anno 2020, classifica “*come non pertinenti (anziché come “non conversata”) chiamate per cui non ha elementi oggettivi (non avendo conversato con il chiamante) per classificarle tali”* ; inoltre la chiamata di cui al progressivo 17 bis del “Dettaglio” della “Tabella di Riscontro” anno 2020, è riportata nel file registrazione garantita come “non pertinente” anziché come “dispersione di gas da rete di distribuzione” (punto 6 della *check list* e progressivi 17 bis e 18 della “Tabella di Riscontro” anno 2020”);
- vi. in violazione dell’articolo 38, comma 2, lettera a), della RQDG 20/25, la società, come dalla stessa ammesso, non ha comunicato correttamente all’Autorità il numero totale dei clienti finali serviti al 31 dicembre 2020; in particolare la società ha dichiarato che nella comunicazione all’Autorità “*n. 2 PDR sono stati erroneamente conteggiati 2 volte*” (punto 5 della *check list*).

**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 Amiternum Servizi 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. In merito alla contestazione *sub v.* si prende atto che la società ha dichiarato e documentato di aver comunicato in data 23 marzo 2022 il recapito telefonico di pronto intervento a tutti i trentaquattro venditori operanti sulla propria rete;
  - con riferimento al criterio dell'*opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione* non risultano circostanze rilevanti;
  - con riferimento al criterio della *personalità dell'agente* si rileva che la società è stata sanzionata con la deliberazione 555/2021/S/GAS e con la deliberazione

48/2021/S/GAS per violazione degli obblighi informativi in materia di separazione funzionale e contabile e con la deliberazione 5/2017/S/ gas per violazioni in materia di messa in servizio di gruppi di misura elettronici del gas;

- in merito alle *condizioni economiche dell'agente*, si rileva, dall'ultimo bilancio d'esercizio disponibile relativo all'anno 2020, che la società ha realizzato un fatturato pari a euro 441.174;
- gli elementi sopra esposti consentono, allo stato delle attuali evidenze istruttorie, di determinare la sanzione nella misura complessiva di euro 33.000 (trentatremila).

**CONSIDERATO, INFINE, CHE:**

- in ragione della prevalenza dell'interesse all'adempimento degli obblighi violati, rispetto alla rapida definizione del procedimento sanzionatorio, la corretta registrazione delle chiamate telefoniche senza conversazione e non pertinenti pervenute ai recapiti di pronto intervento (contestazione *sub v.*) costituisca presupposto per accedere al pagamento in misura ridotta della sanzione sopra indicata.

**DETERMINA**

1. di avviare un procedimento nei confronti di Amiternum Servizi 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 della sanzione amministrativa pecuniaria in euro 33.000 (trentatremila);
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 dell'obbligo di cui alla violazione contestata al punto 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., previo adempimento dell'obbligo di cui alla violazione contestata al punto v. 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 Amiternum Servizi S.r.l. (P.IVA 01676150665) mediante PEC all'indirizzo scoppitoservizi@legalmail.it e di pubblicarlo sul sito *internet* dell'Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it).

Milano, 19 settembre 2022

Il Direttore  
*avv. Michele Passaro*