

DETERMINAZIONE DSAI/23/2022/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 5 ottobre 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 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, lettera a), 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’utilizzo del modulo di pronto intervento; inoltre, il punto 7 delle Linee guida CIG 10 prevede che il rapporto di pronto intervento contenga tra l’altro la data, l’ora e il minuto di arrivo sul luogo di chiamata;
- l’articolo 36, comma 4, della RQDG 20/25 impone alle imprese distributrici l’obbligo di registrare le dispersioni localizzate, comprese quelle eliminate all’atto della localizzazione;
- l’articolo 36, comma 8, della RQDG 20/25 impone alle imprese che esercitano l’attività di distribuzione del gas di registrare per ogni richiesta di pronto intervento le informazioni ivi previsti, tra le quali:
 - la classificazione della richiesta di pronto intervento in base alle situazioni indicate dall’articolo 12, comma 3; la classificazione della situazione alla quale riferire la chiamata di pronto intervento avviene in base alle informazioni raccolte dall’operatore del centralino di pronto intervento o dall’operatore di pronto intervento, eventualmente corrette in base ai riscontri *in loco*; nel caso in cui si tratti di un falso allarme, la chiamata viene classificata in base alle informazioni raccolte dall’operatore del centralino di pronto intervento o dall’operatore di pronto intervento (lettera c);

- l'articolo 38 della RQDG 20/25 impone alle imprese distributrici di comunicare all'Autorità, entro il 31 marzo di ogni anno, per ciascun impianto di distribuzione, individuato dal relativo codice, tra l'altro: in relazione alle dispersioni di gas localizzate, per l'anno di riferimento, le informazioni previste dal comma 3; nonché il numero totale delle chiamate telefoniche con conversazione pertinenti il servizio di pronto intervento (comma 10, lettera a);
- ai sensi dell'articolo 79, comma 6, della RQDG 20/25, in sede di controllo dei dati di qualità da parte dell'Autorità, le imprese che esercitano l'attività di distribuzione del gas 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 12 della RQDG 20/25 tra l'altro, un elenco contenente per ogni intervento i campi indicati in tabella M nonché un elenco contenente per ogni dispersione localizzata i campi indicati in tabella N (lettera a), punti (i) e (ii).

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 5-8 aprile 2022, presso la sede legale della Pomilia Reti Gas S.r.l. (di seguito anche società) e dalla documentazione ivi acquisita, è emerso, con riferimento all'impianto di distribuzione di gas naturale denominato "POMIGLIANO D'ARCO", 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 conformi alla regolazione vigente, relativamente al pronto intervento, all'attivazione o riattivazione della fornitura di gas a uno o più clienti finali e alla classificazione delle dispersioni di gas; in particolare, in sede di verifica ispettiva, la società ha prodotto le procedure operative denominate "MODALITÀ DI PRONTO INTERVENTO PROCEDURA OPERATIVA INTERNA", "ATTIVAZIONE O RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA" e "LINEE GUIDA E

MANUALE CLASSIFICAZIONE DELLE DISPERSIONI DI GAS SULL'IMPIANTO DI DISTRIBUZIONE” prive di alcuni degli elementi minimi richiesti dalla regolazione vigente (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 e del punto 7 delle Linee guida CIG 10, l'operatore di pronto intervento della società ha compilato in modo errato il modulo “rapporto di pronto intervento” relativo alla chiamata del 1° febbraio 2020 indicando l'orario di arrivo e di fine intervento, rispettivamente alle ore 13:10 e 13:54, a fronte di una chiamata pervenuta al centralino di pronto intervento alle ore 14:32 (documenti 10a e 13a allegati alla *check list* nonché progressivo numero 3 del “Dettaglio” della “Tabella di Riscontro” anno 2020);
- iii. in violazione dell'articolo 36, comma 4, della RQDG 20/25 e dell'articolo 79, comma 6, lettera a), punto (ii) della RQDG 20/25, la società, come dalla stessa ammesso e come risulta dalla documentazione acquisita a campione in sede di verifica ispettiva, non ha ottemperato all'obbligo di registrare in tabella N la dispersione di gas del 2 ottobre 2020; inoltre la società, nel corso della verifica ispettiva, ha dichiarato *“di non essere in grado di affermare che le dispersioni da danneggiamento sono state correttamente riportate in tabella N in quanto tale tabella viene compilata e successivamente inviata a PRG (Pomilia Reti Gas S.r.l.) dal fornitore del servizio di centralino di pronto intervento Teletempo”* (punto 15 della *check list* documento 15a allegato nonché, progressivo n. 23 del “Dettaglio” della “Tabella di riscontro” anno 2020”);
- iv. in violazione dell'articolo 36, comma 8, della RQDG 20/25, nonché dell'articolo 79, comma 6, lettera a), punto (i), della RQDG 20/25, la società, come dalla stessa ammesso e come risulta dall'ascolto delle registrazioni vocali delle citate chiamate pervenute al numero di pronto intervento estratte a campione in sede di verifica ispettiva e dalla documentazione ivi prodotta, non registra o non registra correttamente le chiamate di pronto intervento nella tabella M; in particolare, la società non ha registrato in tabella M la chiamata del 16 novembre 2020 in cui il chiamante segnalava l'interruzione della fornitura di gas, mentre ha registrato come “danneggiamento senza dispersione” la richiesta di pronto intervento del 2 ottobre 2020 risultata essere una dispersione di gas; inoltre, nel corso della verifica ispettiva, la società ha dichiarato *“di non essere in grado di affermare che tutte le richieste di pronto intervento siano state correttamente riportate in tabella M in quanto tale tabella viene compilata e successivamente inviata a PRG (Pomilia Reti Gas S.r.l.) dal fornitore del servizio di centralino di pronto intervento Teletempo* (punto 14 della *check list* e documenti 13a e 14a allegati nonché progressivi n. 23 e n. 27 del “Dettaglio” della “Tabella di riscontro” anno 2020);
- v. in violazione dell'articolo 38, comma 10, lettera a) della RQDG 20/25, la società non comunica correttamente all'Autorità le chiamate telefoniche pertinenti; in particolare, la società, come risulta dalle dichiarazioni rese in sede di verifica ispettiva, nella comunicazione del 31 marzo 2020 non ha

comunicato la chiamata del 16 novembre 2020, mentre quella del 2 ottobre 2020 è stata segnalata come “non pertinente” anziché come “pertinente” (progressivi n. 23 e n. 27 del “Dettaglio” della “Tabella di riscontro chiamate” anno 2020 nonché “Raccolta Dati: Sicurezza e continuità del servizio di distribuzione gas” anno solare 2020).

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 Pomilia Reti Gas 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 2.267.761;
- gli elementi sopra esposti consentono, allo stato delle attuali evidenze istruttorie, di determinare la sanzione nella misura complessiva di euro 17.400 (diciassettemilaquattrocento).

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*) e la corretta compilazione delle Tabelle M e N (contestazioni *sub iii* e *iv*) costituiscono presupposto per accedere al pagamento in misura ridotta della sanzione sopra indicata.

DETERMINA

1. di avviare un procedimento nei confronti di Pomilia Reti Gas 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 17.400 (diciassettemilaquattrocento);
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 alle violazioni contestate ai punti i. iii. e iv, 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 alle violazioni contestate ai punti i., iii. e iv.. 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 4*bis*, 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 4*bis*, 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 Pomilia Reti Gas S.rl. (P.IVA 07231501219) mediante PEC all'indirizzo distribuzione@pec.pomiliaretigas.it e di pubblicarlo sul sito *internet* dell'Autorità www.arera.it.

Milano, 5 ottobre 2022

Il Direttore
avv. Michele Passaro