

DETERMINAZIONE DSAI/24/2022/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 10 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 di Regolazione per Energia Reti e Ambiente 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 7 febbraio 2011, VIS 19/11 (di seguito: VIS 19/11);
- 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 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); in particolare, il punto 5.3 delle Linee guida CIG 10 prescrive all’impresa di distribuzione di gas di assicurarsi, tra l’altro, che il personale, che fa parte o può essere chiamato a far parte, del servizio di pronto intervento sia in grado di svolgere le mansioni previste dal ruolo ad esso assegnato e che allo stesso siano rese disponibili le procedure e le istruzioni che riguardano lo svolgimento dei suoi compiti all’interno del servizio;
 - l’obbligo di disporre, per ogni impianto di distribuzione gestito, di uno o più centralini di pronto intervento in grado di fornire al segnalante, qualora necessario, istruzioni sui comportamenti da tenere 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 inviare il personale incaricato in seguito a chiamata telefonica per pronto intervento relativa a segnalazione di una delle situazioni indicate all’articolo 12, comma 3, della RQDG 20/25 (comma 1, lettera e);
- l’articolo 36, comma 10, della RQDG 20/25 impone alle imprese che esercitano l’attività di distribuzione del gas 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); per le chiamate con conversazione avvenuta, la pertinenza o meno al servizio di pronto intervento (lettera d);
- l’articolo 38, comma 10, della RQDG 20/25 impone alle imprese distributrici l’obbligo di comunicare all’Autorità, entro il 31 marzo di ogni anno, per ciascun impianto di distribuzione, individuato dal relativo codice, tra l’altro: il numero totale delle chiamate telefoniche con conversazione pertinenti il servizio di pronto intervento (lettera a); il numero totale delle chiamate 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 12-14 aprile 2022, presso la sede legale della Reti Più S.r.l. (già Gelsia Reti S.r.l., di seguito anche società) e dalla documentazione ivi acquisita, è emerso, con riferimento, tra l’altro, all’impianto di distribuzione di gas naturale denominato “GIUSSANO”, gestito dalla stessa, che:
 - i. in violazione dell’articolo 15, comma 1, lettera a), della RQDG 20/25, del punto 5.3 delle Linee guida CIG 10 e dell’articolo 15, comma 1, lettera e) della RQDG 20/25 nonché dell’articolo 36, comma 10, lettera d) e dell’articolo 38, comma 10, lettera a) della RQDG 20/25, la società come risulta dalla documentazione prodotta in sede di verifica ispettiva, non ha classificato come pertinente una chiamata telefonica pervenuta al centralino di pronto intervento relativa a una interruzione di fornitura di gas e, conseguentemente, non ha inviato sul luogo della segnalazione l’operatore di pronto intervento per le opportune verifiche come si evince dall’assenza del relativo rapporto di pronto intervento. Conseguentemente la società non ha comunicato correttamente all’Autorità tale chiamata telefonica tra quelle pertinenti (documento 13a allegato alla *check list*, progressivo n. 10 bis del “Dettaglio” della “Tabella di riscontro” anno 2020” nonché verbale delle operazioni compiute del 14 aprile 2022);
 - ii. in violazione dell’articolo 15, comma 1, lett. c), punto iii), della RQDG 20/25, la società non ha ottemperato all’obbligo di disporre di un centralino di pronto intervento in grado di offrire al segnalante, qualora necessario, istruzioni sui comportamenti da tenere immediatamente per tutelare la propria e l’altrui incolumità in attesa di arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento; in particolare, dall’ascolto delle registrazioni vocali di 38 (trentotto) chiamate telefoniche, estratte a campione, pervenute al centralino di pronto intervento dal 1° gennaio 2020 al 31 dicembre 2020, è emerso che in occasione di una telefonata segnalante una fuoriuscita di gas, il centralinista di turno non ha fornito alcuna istruzione (documento 13a allegato alla *check list*, progressivo

- n. 4 del “Dettaglio” della “Tabella di riscontro” anno 2020 nonché verbale delle operazioni compiute del 14 aprile 2022);
- iii. in violazione dell’articolo 36, comma 10, lettera c) e dell’articolo 38, comma 10, lettera c) della RQDG 20/25, la società non registra correttamente, e conseguentemente non comunica correttamente all’Autorità, le chiamate telefoniche senza conversazione pervenute ai recapiti di pronto intervento; in particolare, la società, come risulta dall’ascolto di una chiamata delle trentotto estratte a campione, pervenute al centralino di pronto intervento nell’anno 2020, classifica erroneamente alcune chiamate “non pertinenti”; infatti nel corso della verifica ispettiva la società ha dichiarato che nei casi in cui “*la rinuncia alla conversazione da parte del chiamante (volontaria o fortuita) avvenga in istante contestuale o successivo alla risposta dell’operatore di centralino, tale chiamata viene classificata come non pertinente in quanto il sistema Retinext ha generato automaticamente un nuovo codice di Pronto Intervento nell’istante della risposta*” (documento 13a allegato alla *check list*, progressivo 18 del “Dettaglio 2020” della “Tabella di riscontro” anno 2020 nonché verbale delle operazioni compiute del 14 aprile 2022).

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 RETIPIU’ 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 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 VIS 19/11 per violazione di disposizioni in materia di aggregazione delle misure dei prelievi per il servizio di dispacciamento dell’energia elettrica;
 - 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 50.167.373;
- gli elementi sopra esposti consentono, allo stato delle attuali evidenze istruttorie, di determinare la sanzione nella misura complessiva di euro 27.300 (ventisettemilatrecento).

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- in ragione della prevalenza dell’interesse all’adempimento degli obblighi violati, rispetto alla rapida definizione del procedimento sanzionatorio, la corretta registrazione e comunicazione delle chiamate telefoniche senza conversazione (contestazione *sub* iii.), costituisce presupposto per accedere al pagamento in misura ridotta della sanzione sopra indicata.

DETERMINA

1. di avviare un procedimento nei confronti di RETIPIU' 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 27.300 (ventisettemilatrecento);
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 iii. 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 iii. 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 RETIPIU' S.r.l. (P.IVA 04152790962) mediante PEC all'indirizzo info@pec.retipiu.it e di pubblicarlo sul sito *internet* dell'Autorità www.arera.it.

Milano, 10 ottobre 2022

Il Direttore
avv. Michele Passaro