

**DETERMINAZIONE DSAI/29/2022/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 dicembre 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 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 10/2012 (sostituito dal 28 febbraio 2022 dal punto 3.4 delle Linee guida CIG 10/2022) prevede per le imprese di distribuzione del gas 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 tra cui l’utilizzo del modulo di rapporto di pronto intervento con particolare attenzione al rispetto dei requisiti minimi sul contenuto dei dati (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 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);
- l'obbligo di inviare il personale da essa incaricato in seguito a chiamata telefonica per pronto intervento relativa a segnalazione di una delle situazioni indicate all'articolo 12, comma 3 (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) e per le chiamate con conversazione avvenuta, la pertinenza o meno al servizio di pronto intervento (lettera d);
  - l'articolo 38 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 (comma 10, lettera a), quelle "non pertinenti" (comma 10, lettera b) e il numero totale delle chiamate telefoniche "senza conversazione" (comma 10, 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 7-10 giugno 2022, presso la sede legale della 2I Rete Gas S.p.A. e dalla documentazione ivi acquisita, è emerso, con riferimento all'impianto di distribuzione di gas naturale denominato "MIGNANO MONTE LUNGO \*\*GAS NATURALE" (gestito fino al 30 settembre 2020 dalla società Montelungo Gas S.r.l., società fusa per incorporazione in 2i Rete Gas S.p.A. dal 1° ottobre 2020), che:
  - i. in violazione dell'articolo 14, comma 8, lettere c) della RQDG 20/25, nonché del punto 5.4 delle Linee guida CIG 10/2012, Montelungo Gas S.r.l., non ha ottemperato all'obbligo di disporre di procedure operative aggiornate alla regolazione vigente, relativamente all'attivazione o riattivazione della

fornitura di gas a uno o più clienti finali; in particolare, in sede di verifica ispettiva, 2i Rete Gas S.p.A. ha prodotto la procedura operativa della Montelungo Gas S.r.l. titolata “ATTIVAZIONE O RIATTIVAZIONE DELL’IMPIANTO DEL CLIENTE FINALE”, in vigore fino al 30 settembre 2020, la quale era priva dei requisiti minimi previsti dalle norme tecniche vigenti e/o dalle linee guida di cui all’articolo 35 della RQDG 20/25 (punto 16 della *check list* e documento 16b allegato);

- dall’esame delle risultanze della verifica ispettiva effettuata nei giorni 14-17 giugno 2022, presso la sede legale della 2i Rete Gas S.p.A., e dalla documentazione ivi acquisita, nonché dalla nota inviata dalla società in data 4 luglio 2022 (acquisita con protocollo Autorità 29302), è emerso, con riferimento agli impianti di distribuzione di gas naturale denominati “COLLE SANNITA” e “COMUNE DI PRATA DI PRINCIPATO ULTRA” (gestiti dalla società Powergas Distribuzione S.p.A., società fusa per incorporazione in 2i Rete Gas S.p.A. dall’1 gennaio 2021), che:
  - ii. in violazione dell’articolo 15, comma 1, lettera a) della RQDG 20/25, nonché del punto 5.3 delle Linee guida CIG 10, Powergas Distribuzione S.p.A. non ha utilizzato correttamente il modulo di rapporto di pronto intervento con riferimento alla chiamata progressivo 27 della Tabella di Riscontro - dettaglio 2020 non avendolo compilato nella parte attinente alla descrizione delle operazioni compiute (documento 13a allegato alla *check list*, progressivo 27 del “Dettaglio” della “Tabella di riscontro” anno 2020”, nonché osservazioni a verbale di verifica del 17 giugno 2022);
  - iii. in violazione dell’articolo 15, comma 1, lettera c), punto (iii) della RQDG 20/25, Powergas Distribuzione S.p.A. 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 della quasi totalità delle chiamate estratte a campione in sede di verifica ispettiva e segnalanti dispersioni di gas è emerso che l’operatore di pronto intervento non ha fornito alcuna istruzione (documento 13a allegato alla *check list* e progressivi 19, 25, 26, 27, 30, 34, 35, 48 e 49 del “Dettaglio” della “Tabella di riscontro” anno 2020, nonché osservazioni a verbale di verifica del 17 giugno 2022);
  - iv. in violazione dell’articolo 15, comma 1, lettera d) della RQDG 20/25, Powergas Distribuzione S.p.A. non ha effettuato correttamente la registrazione garantita di alcune chiamate telefoniche pervenute al centralino di pronto intervento; in particolare dall’ascolto delle registrazioni vocali di 50 (cinquanta) chiamate telefoniche, estratte a campione, pervenute al centralino di pronto intervento nel 2020, è emerso che la società, ha registrato 5 (cinque) delle predette chiamate pertinenti (relative all’impianto “COLLE SANNITA”) con il nominativo del chiamante errato; inoltre, la medesima violazione è stata riscontrata con riferimento alla chiamata del 23 dicembre 2020 delle ore 14:03, relativa all’impianto “COMUNE DI PRATA DI PRINCIPATO ULTRA” (documenti 9c e 13a allegati alla *check list*, progressivi 25, 26, 35, 36 e 44 del

- “Dettaglio 2020” della “Tabella di riscontro” anno 2020 nonchè osservazioni a verbale di verifica del 17 giugno 2022);
- v. in violazione dell’articolo 15, comma 1, lettera e), dell’articolo 36, comma 10, lettera d) e dell’articolo 38, comma 10, lettera a) e b) della RQDG 20/25, Powergas Distribuzione S.p.A., come emerge dalla documentazione acquisita in sede di verifica ispettiva e dalla successiva nota di 2i Rete Gas S.p.A. del 4 luglio 2022, ha classificato come “non pertinente” anziché come “pertinente” la chiamata del 23 dicembre 2020 delle ore 13:52 relativa all’impianto “COMUNE DI PRATA DI PRINCIPATO ULTRA”; conseguentemente, in occasione di tale chiamata, Powergas Distribuzione S.p.A. non ha tempestivamente inviato il personale da esso incaricato e non ha correttamente comunicato all’Autorità il numero delle chiamate telefoniche con conversazione pertinenti il servizio di pronto intervento (punto 13 della *check list*, documenti 9c e 13a allegati, progressivo 50 del “Dettaglio” della “Tabella di riscontro” anno 2020 nonchè nota del 4 luglio 2022, prot. 29302);
- vi. 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, Powergas Distribuzione S.p.A. non ha registrato correttamente e conseguentemente non ha correttamente comunicato all’Autorità alcune chiamate telefoniche senza conversazione pervenute al centralino di pronto intervento nel 2020; in particolare, dall’ascolto di 3 (tre) della 50 (cinquanta) chiamate telefoniche estratte a campione in sede di verifica ispettiva pervenute al centralino di pronto intervento nel 2020, è emerso che Powergas Distribuzione S.p.A. aveva classificato erroneamente tali chiamate come “non pertinenti” nonostante si trattasse di chiamate “non conversate” (punto 13 della *check list* e doc 13a allegato, progressivi 10, 41 e 43 del “dettaglio” della “Tabella di riscontro” anno 2020 nonché osservazioni a verbale del 17 giugno 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 2i Rete Gas S.p.a.
- 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 contestate 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 alla contestazione *sub i*, si prende atto che, nel corso della verifica ispettiva del 7-10 giugno 2022, sono state acquisite altresì le procedure operative di 2i Rete Gas S.p.a. (relative al "pronto intervento", "Ripristino della fornitura di gas a uno o più clienti finali" e "Classificazione delle dispersioni localizzate" in vigore dal 1° ottobre 2020), in merito alle quali non sono state riscontrate criticità. In merito alla contestazione *sub iii.*, si rileva che nel corso della verifica ispettiva del 7-10 giugno 2020, sono state acquisite le registrazioni vocali di alcune chiamate per segnalazione di dispersione di gas relative al periodo 1° ottobre-31 dicembre 2020 (durante il quale il centralino era gestito da 2i Rete Gas S.p.A. a seguito della fusione per incorporazione con Montelungo Gas S.r.l.), in merito alle quali non sono state riscontrate criticità;

- con riferimento al criterio dell'*opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione e alla personalità dell'agente* non risultano circostanze rilevanti nè rispetto alle contestazioni *sub i.* né rispetto alle contestazioni *sub ii.-vi.*;
- in merito alle *condizioni economiche dell'agente*, si rileva, dal bilancio d'esercizio relativo all'anno 2021, che 2i Rete Gas S.p.A. ha realizzato un fatturato pari a euro 754.536.216.
- gli elementi sopra esposti consentono, allo stato delle attuali evidenze istruttorie, di determinare la sanzione nella misura complessiva di euro 23.100 (ventitremilacent) di cui 3.500 (tremilacinquecent) per la violazione contestata *sub i.* ed euro 19.600 (diciannovemilaseicent) per le violazioni contestate *sub ii.-vi.*

### **DETERMINA**

1. di avviare un procedimento nei confronti di 2I Rete Gas S.p.a. 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 23.100 (ventitremilacent), così come specificato in motivazione;
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, 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., che dovrà essere comunicato all'Autorità mediante l'invio di prova documentale – determini, 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 al responsabile del procedimento richiesta di accesso agli atti del procedimento, secondo le modalità di cui al precedente punto 9;
11. di comunicare il presente provvedimento alla società 2I Rete Gas S.p.a. (P.IVA 06724610966) mediante PEC all'indirizzo 2iretegas@pec.2iretegas.it e di pubblicarlo sul sito *internet* dell'Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it).

Milano, 5 dicembre 2022

Il Direttore  
*avv. Michele Passaro*