

**DELIBERAZIONE 18 GIUGNO 2024**  
**236/2024/S/GAS**

**IRROGAZIONE DI SANZIONE AMMINISTRATIVA PECUNIARIA PER VIOLAZIONI IN**  
**MATERIA DI SICUREZZA DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DEL GAS**

**L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA**  
**RETI E AMBIENTE**

Nella 1299<sup>a</sup> riunione del 18 giugno 2024

**VISTI:**

- la legge 24 novembre 1981, n. 689 (di seguito: legge 689/81);
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 e, in particolare, l'articolo 2, comma 20, lettera c), e s.m.i. (di seguito: legge 481/95);
- l'articolo 11 *bis* del decreto-legge 14 marzo 2005, n. 35, introdotto dalla legge di conversione 14 maggio 2005, n. 80, come modificato dal decreto-legge 9 dicembre 2023, n. 181;
- 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: d. lgs. 93/11);
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: l'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 28 settembre 2017, 650/2017/S/gas (di seguito: deliberazione 650/2017/S/gas);
- la deliberazione dell'Autorità 2 agosto 2022, 382/2022/E/gas (di seguito: deliberazione 382/2022/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: Regolamento Sanzioni);
- la determinazione del Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni dell'Autorità 22 novembre 2023, DSAI/22/2023/gas (di seguito: determinazione DSAI/22/2023/gas).
- le Linee guida del Comitato italiano gas (di seguito: CIG) 23 aprile 2012, n. 10 (di seguito: Linee guida CIG 10/2012);
- le linee guida del CIG di gennaio 2020 n. 7 (di seguito: Linee guida CIG 7/2020);

- le linee guida del CIG di maggio 2020 n. 12 (di seguito: Linee guida CIG 12/2020);
- le linee guida del CIG 28 febbraio 2022, n. 10 (di seguito: Linee guida CIG 10/2022);
- le raccomandazioni dell’Ente Italiano di Normazione 9 aprile 2018, 39:2018 (di seguito: norma UNI/PdR 39:2018);
- la Linea guida dell’Associazione per la Protezione dalle Corrosioni Elettrolitiche (APCE) 24 marzo 2021 in materia di “Protezione catodica della rete in acciaio di distribuzione del gas (di seguito: Linea Guida APCE).

**FATTO:**

1. Con deliberazione 382/2022/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.
2. 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 – tra cui Toscogas S.p.A. (di seguito anche società) – che, anche all’esito delle chiamate telefoniche, hanno presentato anomalie nel servizio di pronto intervento.
3. Dall’esame delle risultanze della verifica ispettiva effettuata nei giorni 30, 31 maggio e 1 giugno 2023, presso la sede legale della società, anche con riferimento all’impianto di distribuzione, denominato “TERRANUOVA BRACCIOLINI GPL gestito dalla stessa e dalla documentazione ivi acquisita sono emerse le possibili violazioni:
  - i. dell’articolo 14, comma 5 e dell’articolo 35, comma 2, della RQDG 20/25, nonché del paragrafo 5.3.3 delle linee guida APCE, per non aver la società predisposto, con riferimento all’impianto di distribuzione GPL denominato “TERRANUOVA BRACCIOLINI GPL” per gli anni 2021 e 2022, il “Rapporto annuale dello stato elettrico” relativamente agli anni t (anno di riferimento) e t-1 e copia dei moduli “Attestato del valore dell’indicatore di protezione catodica KT”, relativamente agli anni t (anno di riferimento) e t-1;
  - ii. dell’articolo 14, comma 11, della RQDG 20/25, per non aver la società effettuato l’ispezione dell’impianto denominato “TERRANUOVA BRACCIOLINI GPL” a far data dal 1 gennaio 2019;
  - iii. dell’articolo 15, comma 1, lettera a), della RQDG 20/25, per non aver la società ottemperato all’obbligo di disporre di adeguate risorse umane, materiali e tecnologiche - e in particolare di un adeguato centralino di pronto intervento - idonee a fronteggiare con tempestività le richieste di pronto intervento;
  - iv. dell’articolo 15, comma 1, lettere a) e c), punto (iii), della RQDG 20/25, del paragrafo 4 delle Linee guida CIG 7/2020, del paragrafi 5 e 6 delle Linee

- guida CIG 10/2012 sostituiti dai paragrafi 3 e 4 delle Linee guida CIG 10/2022, del paragrafo 4 delle Linee guida CIG 12/2020, del paragrafo 6 della norma UNI/Pdr 39:2018, per non aver la società ottemperato all'obbligo di disporre di adeguate risorse umane, per fronteggiare con tempestività le richieste di pronto intervento, in conformità alle norme tecniche vigenti e, in particolare, all'obbligo di nomina del responsabile del pronto intervento, di utilizzo del modulo di "rapporto di pronto intervento" rispettoso del suo contenuto minimo, di modalità di rintracciabilità del personale interessato al servizio di pronto intervento; e di un centralino di pronto intervento in grado di fornire al segnalante, qualora necessario, istruzioni sui comportamenti e i provvedimenti generali da adottare immediatamente per tutelare la propria e l'altrui incolumità in attesa dell'arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento;
- v. dell'articolo 15, comma 1, lettera d), della RQDG 20/25, per non essere la società dotata di strumenti tali da assicurare la registrazione garantita delle chiamate telefoniche di pronto intervento contenente tutte le informazioni di cui all'articolo 1, comma 1;
  - vi. dell'articolo 36, comma 4, lett. b) e dell'articolo 79, comma 6, lettera a), *sub ii)* della RQDG 20/25, per non aver la società riportato nella cd. tabella N relativa all'anno 2023, con riferimento all'impianto denominato "TERRANUOVA BRACCOLINI GPL", l'identificativo univoco delle dispersioni localizzate;
  - vii. dell'articolo 36, comma 10, lettera d), della RQDG 20/25, nonché dell'articolo 38, comma 10, lettera a), b) e c) della RQDG 20/25, per non aver la società correttamente comunicato all'Autorità le chiamate pervenute ai recapiti di pronto intervento con conversazione avvenuta, pertinenti e non pertinenti, e quelle senza conversazione;
  - viii. dell'articolo 37 della RQDG 20/25, per non aver la società adempiuto all'obbligo di fornire evidenza documentale a supporto della correttezza dei metri di rete in esercizio al 31 dicembre 2021, suddivisi per rete AP/MP e BP, comunicati ad ARERA ai sensi dell'articolo 38, comma 2, lettera e), della RQDG 20/25 (punto 5 della *check list*).
4. Pertanto, con determinazione del Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni (determinazione DSAI/22/2023/gas), è stato avviato, nei confronti di Toscogas S.p.A., un procedimento per l'accertamento di violazioni in materia di sicurezza del servizio di distribuzione gas e per l'adozione del relativo provvedimento sanzionatorio ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95.
  5. Con la medesima determinazione la società è stata invitata, nelle more del procedimento, ad adempiere agli obblighi oggetto delle contestazioni di cui ai precedenti punti *sub ii.*, *iii.*, *iv.*, *v.* e *vii.*, rappresentando che tali adempimenti, qualora debitamente documentati, avrebbero costituito elemento di valutazione ai fini della determinazione del *quantum* dell'eventuale misura sanzionatoria, ai sensi del Titolo V dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com.

6. La società non ha presentato memorie difensive entro sessanta giorni dalla comunicazione della determinazione di avvio (come previsto dall'articolo 14, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com).
7. Il Responsabile del procedimento, con nota del 7 febbraio 2024 (prot. Autorità 9080) ha ritenuto di richiedere alla società di inviare con urgenza, e comunque non oltre sette giorni dalla comunicazione della richiesta medesima, prova documentale dell'attuazione degli adempimenti di cui ai citati punti *sub* ii., iii., iv., v. e vii. Con tale comunicazione sono stati, altresì, sospesi per l'effetto, ai sensi dell'articolo 4bis, comma 3, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com e s.m.i., i termini di cui ai punti 4 e 5 della determinazione DSAI/22/2023/gas, fino alla data di ricevimento della documentazione e, comunque, non oltre sette giorni dalla comunicazione della citata richiesta di informazioni.
8. In data 8 febbraio 2024, la società ha dato riscontro a tale richiesta con una “nota di produzione documentale” (acquisita con prot. Autorità 9311).
9. Con la nota prot. 19426 del 14 marzo 2024, il Responsabile del procedimento ha comunicato alla Società le risultanze istruttorie.
10. La società con nota 29 marzo 2024 (acquisita con prot. Autorità n. 23572) ha ulteriormente integrato la documentazione già acquisita agli atti.

#### **VALUTAZIONE GIURIDICA:**

11. Con le note 8 febbraio 2024 e 29 marzo 2024 (quest'ultima in riscontro alla comunicazione delle risultanze istruttorie) la società non ha contestato gli addebiti mossi. Con le citate note la società si è infatti limitata a produrre, in risposta all'invito contenuto nella determinazione di avvio del procedimento DSAI/22/2023/gas e reiterato nel corso del procedimento, documentazione volta a dimostrare l'adempimento degli obblighi di cui alle violazioni *sub* ii., iii., iv., v. e vii, nonché ulteriore documentazione relativa alle contestazioni *sub* i., vi. e viii..

#### *In merito alla contestazione sub i.*

12. Ai sensi dell'articolo 14, comma 5, della RQDG 20/25, le imprese che svolgono attività di distribuzione sono tenute a predisporre il “Rapporto annuale dello stato elettrico dell'impianto di distribuzione” secondo quanto previsto dalla normativa vigente, ove applicabile, nel rispetto delle Linee guida predisposte dall'APCE.
13. L'articolo 35, comma 2, della RQDG 20/25 prevede che nel caso in cui risultino mancanti norme tecniche, specifiche tecniche o rapporti tecnici applicabili, si seguono linee guida definite dagli organismi tecnici competenti UNI/CIG e APCE. In particolare, il campo di applicazione della Linea guida APCE è la protezione catodica delle strutture metalliche interrato destinate alla distribuzione del gas oggetto della deliberazione 569/2019/R/gas e successive integrazioni. Tale Linea guida deve essere applicata per la compilazione del Rapporto annuale dello stato elettrico dell'impianto (di cui all'articolo 14, comma 5, della RQDG 20/25) e per

- l'elaborazione del KT (indicatore numerico di efficacia della protezione catodica) (paragrafi 2 e 5.3.3 della Linea Guida APCE).
14. Dall'esame delle risultanze della verifica ispettiva è emerso, con riferimento all'impianto di distribuzione, denominato "TERRANUOVA BRACCIOLINI GPL" che la società non aveva prodotto, con riferimento all'impianto in argomento per gli anni 2021 e 2022, copia del "Rapporto annuale dello stato elettrico" relativamente agli anni t (anno di riferimento) e t-1, né copia dei moduli "Attestato del valore dell'indicatore di protezione catodica KT", relativamente agli anni t (anno di riferimento) e t-1; ciò in ragione del fatto che, come dichiarato dalla società in sede di verifica, *"non sono state effettuate le misure necessarie alla definizione del Rapporto annuale dello stato elettrico e dell'Attestato del valore dell'indicazione di protezione catodica KT per gli anni 2021 e 2022"* (punto 18 della check list).
  15. La violazione dell'articolo 14, comma 5 e dell'articolo 35, comma 2, della RQDG (contestazione *sub i.* di cui alla determinazione DSAI/22/2023/gas) risulta dunque accertata.
  16. Si prende atto che, con la nota del 29 marzo 2024, la società ha trasmesso all'Autorità documentazione attestante lo svolgimento di attività attinenti alla regolarizzazione degli impianti di protezione catodica, unitamente al "Rapporto annuale dello stato elettrico" riferito all'anno 2023 (privo di firma).

In merito alla contestazione *sub ii.*

17. Ai sensi dell'articolo 14, comma 11, della RQDG 20/25, le imprese che esercitano l'attività di distribuzione del gas diverso dal gas naturale sono tenute a ispezionare il 100% della rete con una periodicità pari a 4 anni mobili.
18. Nel corso della verifica ispettiva la società ha dichiarato che *"non ha provveduto ad effettuare a partire dal 01 gennaio 2019 ispezioni della rete di distribuzione dell'impianto denominato "TERRANUOVA BRACCIOLINI GPL" (punto 19 della check list).*
19. Poiché al 30 maggio 2023 (data dell'inizio della verifica ispettiva) erano trascorsi più di quattro anni dall'ultima ispezione della rete (avvenuta il 1 gennaio 2019), la violazione dell'articolo 14, comma 11, della RQDG 20/25 risulta accertata.
20. Su invito del Responsabile del procedimento (determina DSAI 22/2023/gas e nota 7 febbraio 2024, prot. Autorità 9080), al fine di fornire elementi utili per la quantificazione della sanzione, la società con nota 8 febbraio 2024 ha prodotto un contratto, stipulato in data 11 dicembre 2023, attestante l'affidamento *"dei lavori di ispezioni rete e ricerche fughe"* relativo all'impianto di GPL denominato "TERRANUOVA BRACCIOLINI GPL" (cfr. allegato 2 alla nota dell'8 febbraio 2024). Il Responsabile del procedimento, in sede di comunicazione delle risultanze istruttorie (14 marzo 2024), ha valutato la documentazione prodotta non ancora idonea a dimostrare l'adempimento dell'obbligo di cui all'articolo 14, comma 11, della RQDG 20/25, in carenza del verbale attestante l'effettivo svolgimento dei lavori in conformità alle prescrizioni della regolazione.

21. Con la nota del 29 marzo 2024 la società ha integrato tale documentazione, fornendo prova documentale (allegato 1 alla nota del 29 marzo 2024) di aver effettuato l'ispezione dell'impianto "TERRANUOVA-BRACCIOLINI" tra il 29 gennaio 2024 e il 19 febbraio 2024.
22. Come prospettato in sede di comunicazione delle risultanze istruttorie, si tiene conto della predetta circostanza in sede di quantificazione della sanzione.

*In merito alla contestazione sub iii.*

23. L'articolo 15, comma 1, lettera a) della RQDG 20/25, pone in capo alle imprese di distribuzione del gas 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.
24. Nel corso della verifica ispettiva la società – dopo aver indicato il “numero unico” per il servizio di pronto intervento pubblicato sul proprio sito internet (punto 11 della *check list*) – ha ammesso che le chiamate pervenute al centralino di pronto intervento in orario non lavorativo (dal lunedì al venerdì dalle 18:00 alle 08:00), nei giorni di sabato e domenica e nei giorni festivi, “vengono in automatico dirottate dal centralino al numero di cellulare 329 3703757 ...” e nel caso in cui questo numero “sia fuori copertura telefonica risultando, quindi, irreperibile dal centralino di pronto intervento... il chiamante non riesce a mettersi in contatto con l'operatore di pronto intervento della Società”; inoltre, la società ha ammesso che, in occasione delle tre chiamate di controllo effettuate dalla Guardia di Finanza al numero di pronto intervento, del 17 novembre e del 2 e dell'11 dicembre 2022, la presenza di problemi tecnici al centralino di pronto intervento (punti 6 e 7 della *check list*).
25. Risulta quindi accertata la violazione dell'articolo 15, comma 1, lettera a) della RQDG (violazione *sub iii.* di cui alla determina DSAI 2272023/gas), non disponendo la società di un *centralino di pronto intervento* in grado di fronteggiare con tempestività le richieste di pronto intervento.
26. In risposta all'invito contenuto nella determina DSAI 22/2023/gas e nella successiva nota 7 febbraio 2024, prot. Autorità 9080, la società, con nota 8 febbraio 2024, ha prodotto una proposta contrattuale inviata a Toscogas, in data 14 giugno 2023, da una società esterna avente ad oggetto il servizio di centralino di pronto intervento (cfr. allegato 3 alla nota dell'8 febbraio 2024). Nella comunicazione delle risultanze istruttorie (14 marzo 2024) il Responsabile del procedimento, in mancanza dell'accettazione della proposta, ha ritenuto la documentazione prodotta inadeguata a dimostrare che la società fosse in grado di assicurare il rispetto dell'obbligo di cui all'articolo 15, comma 1, lettera a), della RQDG 20/25.
27. Con la nota del 29 marzo 2024 la società ha trasmesso copia del contratto firmato in data 1 febbraio 2024, vigente dal 7 febbraio 2024, avente ad oggetto l'“esecuzione dei servizi di centralino per il pronto intervento gas” (cfr. allegato 2 alla nota del 29 marzo 2024), unitamente ad ulteriore documentazione volta a sostenere che la società si è dotata di strumenti astrattamente idonei al rispetto della regolazione vigente.



28. Come prospettato in sede di comunicazione delle risultanze istruttorie, si tiene conto della predetta circostanza in sede di quantificazione della sanzione.

In merito alla contestazione sub iv.

29. L'articolo 15, comma 1, lettera a) della RQDG 20/25, pone in capo alle imprese di distribuzione del gas 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 la nomina del responsabile di pronto intervento, l'utilizzo del modulo di pronto intervento con particolare attenzione al rispetto dei requisiti minimi sul contenuto dei dati previsti dalla normativa tecnica e le modalità di rintracciabilità del personale interessato al pronto intervento (comma 1, lettera a); in particolare il paragrafo 4 delle Linee guida CIG 7/2020, i paragrafi 5 e 6 della Linee guida CIG 10/2012 (sostituito dal 28 febbraio 2022 dai punti 3 e 4 delle Linee guida CIG 10/2022), il paragrafo 4 delle Linee guida CIG 12/2020, il paragrafo 6 della prassi di riferimento UNI/PDR 39:2018, prescrivono all'impresa di distribuzione di provvedere alla nomina del responsabile di pronto intervento e di assicurarsi che il personale sia in grado di svolgere le mansioni previste dal ruolo ad esso assegnato rendendo disponibili allo stesso le procedure e le istruzioni che riguardano lo svolgimento dei suoi compiti all'interno del servizio; inoltre, il paragrafo 7 delle Linee guida CIG 10/2012 (ora sostituito dal paragrafo 5 delle Linee guida CIG 10/2022) individua il contenuto minimo del rapporto di pronto intervento tra cui il codice di identificazione della segnalazione di pronto intervento;
- 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 (articolo 15, comma 1, lettera c), punto iii).

30. Nel corso della verifica ispettiva la società ha dichiarato *“di non avere personale che svolga il servizio operativo di pronto intervento”* e di *“non avere evidenza che il personale dei propri fornitori [...] sia in possesso di specifici attestati di formazione relativamente alle Linee Guida CIG N. 7, N. 10, N. 2 e N.14 (sostituita dalla UNI/PDR n.39)”* (punto 17 della *check list*); la società ha, altresì, dichiarato che *“l'operatore di centralino di pronto intervento non ha ricevuto specifica formazione per fornire al chiamante le prime indicazioni di sicurezza di cui articolo 15, comma 1 lettera c), punto (iii) della RQDG”* (punto 8 della *check list*); la società ha, altresì, ammesso di aver nominato il responsabile del pronto intervento solo a far data dal 31 maggio 2023 e *“di non essere in possesso di un calendario di reperibilità degli operatori di pronto intervento”*; inoltre, la società dispone di un modulo di pronto intervento privo del campo relativo al *“codice univoco di identificazione*

- della segnalazione di Pronto intervento” come previsto dal punto 7 delle Linee guida CIG 10/2012, poi sostituito dal paragrafo 5 delle Linee guida CIG 10/2022 (punto 16 della *check list* e documenti 16a e 16b allegati).
31. Alla luce di quanto sopra risulta accertata la violazione dell’articolo 15, comma 1, lettere a) e c), punto (iii) della RQDG 20/25 e delle rilevanti Linee Guida del CIG, (violazione *sub iv.* di cui alla determina DSAI 22/2023/gas) non disponendo la società di adeguate risorse umane per fronteggiare con tempestività le richieste di pronto intervento, in conformità alle norme tecniche vigenti, né di un centralino 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.
  32. In risposta all’invito contenuto nella determina DSAI 22/2023/gas e nella successiva nota 7 febbraio 2024, prot. Autorità 9080, la società, con nota 8 febbraio 2024, ha trasmesso un contratto avente per oggetto “*la messa in sicurezza degli impianti GPL e reperibilità finalizzati alla sicurezza degli impianti nel territorio dell’area dei comuni di Loro Ciuffenna (AR), Montevarchi (AR), e Terranuova Bracciolini (AR)*”, con decorrenza 1 gennaio 2024 (cfr. allegato 4 della nota dell’8 febbraio 2024).
  33. Il Responsabile del procedimento, evidenziato l’errato richiamo alla RQDG 14/19 non più in vigore, non ha ritenuto la documentazione idonea a dimostrare l’adempimento degli obblighi di cui all’articolo 15, comma 1, lettera a) e lettera c) punto (iii), avendo rilevato che la documentazione trasmessa non documentava l’avvenuta formazione/qualificazione del personale in conformità alle Linee guida CIG n. 7/2020, n. 10/2022, n. 12/2020 e alla norma UNI/Pdr 39:2018 (in particolare, si rilevava che, in allegato al citato contratto, era stato prodotto un unico attestato di formazione relativo, tra l’altro, alle Linee guida CIG n. 12 datato aprile 2015, a fronte di una revisione delle citate Linee guida intervenuta a maggio 2020). Inoltre, la società non aveva prodotto un modulo di pronto intervento conforme al paragrafo 5 delle Linee guida CIG 10/2022 né le modalità di rintracciabilità del personale interessato al pronto intervento in conformità all’art. 15, comma 1, lett. a), della RQDG e del paragrafo 5 della Linea Guida CIG N. 10/2022.
  34. Con la nota del 29 marzo 2024 la società ha trasmesso copia delle attestazioni per i corsi CIG 7/2020 e 10/2022 e per il corso CIG 12/2020, conseguite nei giorni 25-26-27 marzo 2024 da due dipendenti della Toscogas e dal personale esterno contrattualizzato, nonché l’attestazione per il “*corso di formazione per attività di pronto intervento nella gestione del servizio di distribuzione GPL in reti canalizzate*” organizzato dal Comitato tecnico professionale GPL conseguita nei giorni 11, 18 e 21 marzo 2024 da altro personale della ditta esterna contrattualizzata dalla Toscogas (allegato n. 3 alla nota del 29 marzo 2024; non è stata fornita invece attestazione della formazione relativa alla norma UNI/PDR n. 39/2018). La società ha allegato anche un modulo di pronto intervento ai sensi del paragrafo 5 delle Linee guida CIG 10/2022 e un elenco con le modalità di rintracciabilità degli operatori di pronto intervento ai sensi dell’art. 15, comma 15.1, lettera a) della RQDG e del paragrafo 5 della Linea Guida CIG n. 10/2022 (cfr. allegato 3 alla nota del 29 marzo 2024). Infine, con riguardo all’art. 15, comma 1, lett. c) punti iii) sono state allegate



le istruzioni che il personale del centralino di pronto intervento dovrà fornire al segnalante sui comportamenti e sui provvedimenti generali da adottare immediatamente per tutelare la propria e l'altrui incolumità ai sensi del paragrafo 4.2 della Linea Guida CIG N. 10 (cfr. allegato 3 alla nota del 29 marzo 2024).

35. In considerazione della complessiva valutazione positiva della documentazione prodotta dalla società nel corso del procedimento, si tiene conto delle predette circostanze e della circostanza di cui al precedente punto 27 ai fini della quantificazione della sanzione, come prospettato in sede di comunicazione delle risultanze istruttorie.

*In merito alla contestazione sub v.*

36. Ai sensi dell'articolo 15, comma 1, lettera d), della RQDG 20/25 le imprese che svolgono attività di distribuzione del gas hanno 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. Ai sensi dell'articolo 1, comma 1, della RQDG 20/25, per "*registrazione garantita delle chiamate per pronto intervento*" si intende la registrazione sequenziale ed inalterabile, per ogni chiamata pervenuta ai recapiti telefonici di pronto intervento, delle informazioni ivi previste, tra le quali la data di ricevimento della chiamata telefonica (i), ora e minuti di inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento (ii), i dati identificativi della persona che ha effettuato la chiamata telefonica (iii), il luogo dove si richiede l'intervento (iv), la situazione segnalata tra quelle indicate dall'articolo 12, comma 3 (v), nonché, nel caso in cui la chiamata non sia relativa ad una delle situazioni indicate dall'articolo 12, comma 3, le sole informazioni indicate ai precedenti punti i e ii (vi).
37. Nel corso della verifica ispettiva la società ha dichiarato che il centralino di pronto intervento di cui si era dotata non era in grado di garantire la registrazione garantita delle chiamate telefoniche di pronto intervento contenente tutte le informazioni di cui all'articolo 1, comma 1 (punti 6, 9 e 10 della *check list* e documento 6c allegato).
38. La violazione dell'articolo 15, comma 1, lett. d), della RQDG 20/25 (violazione *sub v.* di cui alla determinazione DSAI/22/2023/gas) risulta dunque accertata.
39. Come prospettato in sede di comunicazione delle risultanze istruttorie, ai fini della quantificazione della sanzione rileva la circostanza di cui al precedente punto 27.

*In merito alla contestazione sub vi.*

40. L'articolo 36, comma 4, della RQDG 20/25 impone alle imprese che esercitano l'attività di distribuzione del gas di registrare, per ogni dispersione localizzata, comprese quelle eliminate all'atto della localizzazione, tra l'altro, il codice univoco di identificazione della dispersione (lettera b). Ai sensi dell'articolo 79, comma 6, della RQDG 20/25, poi, le imprese distributrici, in sede di controllo, sono tenute a fornire su supporto elettronico relativamente agli eventi di sicurezza oggetto del

controllo stesso, tra l'altro, un elenco contenente per ogni dispersione localizzata i campi indicati in tabella N, tra cui il codice univoco della dispersione (lettera a), punto (ii).

41. Nel corso della verifica ispettiva la società, a fronte di specifica richiesta del Nucleo ispettivo, non è stata in grado di fornire per l'anno 2023 una tabella N recante l'identificativo univoco delle dispersioni localizzate (punto 14 della *check list* e documenti 14a, 14b e 14c allegati).
42. Risulta dunque accertata la violazione degli articoli 36, comma 4, lett. b) e 79, comma 6, lettera a), *sub ii*), della RQDG 20/25 (violazione *sub vi.* di cui alla determinazione DSAI/22/2023/gas).
43. La documentazione trasmessa dalla società con nota 29 marzo 2024 non è rilevante ai fini del presente procedimento, in considerazione della natura istantanea dell'illecito e del fatto che l'univocità dell'identificazione delle dispersioni non può essere garantita *ex post*.

*In merito alla contestazione sub vii*

44. L'articolo 36, comma 10, lettera d), della RQDG 20/25 impone alle imprese che esercitano l'attività di distribuzione del gas di registrare, per ogni chiamata telefonica pervenuta con conversazione avvenuta, la pertinenza o meno al servizio di pronto intervento.
45. L'articolo 38, comma 10, della RQDG 20/25 impone poi alle imprese distributrici l'obbligo di comunicare all'Autorità, entro il 31 marzo di ogni anno, tra l'altro, il numero totale delle chiamate telefoniche con conversazione "pertinenti" il servizio di pronto intervento (lettera a), quelle "non pertinenti" (lettera b) e il numero totale delle chiamate telefoniche "senza conversazione" (lettera c).
46. Nel corso della citata verifica ispettiva la società ha prodotto copia del modulo "registro pronto intervento" (anni 2021, 2022 e 2023), precisando che lo stesso è compilato manualmente dall'operatore di centralino di pronto intervento *solo* quando riceve una telefonata di pronto intervento pertinente (punto 10 della *check list*).
47. Risulta dunque accertata la violazione da parte della società dell'articolo 36, comma 10, lettera d), della RQDG 20/25, nonché dell'articolo 38, comma 10, lettera a), b) e c) della RQDG 20/25 (violazione *sub vii.*, come contestata con determina DSAI 22/2023/S/gas), per non aver la società correttamente provveduto a registrare le chiamate pervenute ai recapiti di pronto intervento con conversazione avvenuta, pertinenti *e non pertinenti*, e quelle *senza conversazione* e conseguentemente per non aver provveduto a comunicare correttamente i medesimi dati all'Autorità con riferimento agli anni 2021 e 2022 (per i quali i dati andavano comunicati entro il 31 marzo 2022 e il 31 marzo 2023, all'Autorità).
48. Ai fini della quantificazione della sanzione rileva la circostanza di cui al precedente punto 27.

In merito alla contestazione sub viii.

49. L'articolo 38, comma 2, della RQDG 20/25 prevede a carico delle imprese distributrici l'obbligo di comunicare all'Autorità, entro il 31 marzo di ogni anno, per ciascun impianto di distribuzione, tra l'altro, i metri di rete in esercizio al 31 dicembre dell'anno di riferimento, suddivisi per rete AP/MP e BP (lettera e).
50. Ai sensi dell'articolo 37 della RQDG 20/25 le imprese distributrici - al fine di consentire l'effettuazione di controlli per accertare la veridicità delle informazioni e dei dati comunicati e assicurare il rispetto delle disposizioni contenute della Sezione II della RQDG (*Sicurezza e continuità del servizio di distribuzione del gas*) - hanno altresì l'obbligo di conservare in modo ordinato ed accessibile tutta la documentazione necessaria ad assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati, per un periodo non inferiore a cinque anni successivi a quello della registrazione (lettera c).
51. Nel corso della verifica ispettiva la società, alla quale è stato chiesto il numero dei Comuni serviti, il numero degli impianti gestiti, il numero dei PdR allacciati e i metri di rete, suddivisi in AP/MP e BP in esercizio al 31 dicembre 2021, ha ammesso di non essere in grado di fornire evidenza documentale a supporto della correttezza dei metri di rete in esercizio al 31 dicembre 2021, suddivisi per rete AP/MP e BP, comunicati ad ARERA ai sensi dell'articolo 38, comma 2, lettera e), della RQDG 20/25 (punto 5 della *check list*).
52. Dunque, la violazione dell'articolo 37 della RQDG 20/25 (ossia la violazione *sub viii.* di cui alla determinazione DSAI/22/2023/gas) risulta accertata.
53. Si prende atto che con la nota del 29 marzo 2024 la società ha trasmesso all'Autorità la "*cartografia digitale, in formato Cad*" del solo impianto "TERRANUOVA BRACCIOLINI GPL".

**QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE:**

54. L'articolo 11 della legge 689/81 dispone che la quantificazione della sanzione sia compiuta in applicazione dei seguenti criteri:
  - a) gravità della violazione;
  - b) opera svolta dall'agente per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione;
  - c) personalità dell'agente;
  - d) condizioni economiche dell'agente.
55. L'Autorità applica i criteri di cui al sopra citato articolo 11 alla luce di quanto previsto dagli articoli 24 e ss. dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com.
56. Sotto il profilo della gravità delle violazioni, le condotte della società di cui alle contestazioni *sub i.-v.* sono in contrasto con la regolazione prescritta dall'Autorità a garanzia della sicurezza e della qualità delle prestazioni rese agli utenti serviti. Le contestazioni *sub vi., vii. e viii.* sono in contrasto con gli obblighi di registrazione e comunicazione all'Autorità dei dati di sicurezza funzionali allo svolgimento dei poteri di regolazione e vigilanza dell'Autorità. Sotto il profilo della gravità, rileva la

- circostanza che le condotte abbiano riguardato impianti di piccola dimensione (ai quali sono allacciati un numero assai esiguo di clienti finali (cfr. punto 5 della *check list*). In particolare, le violazioni *sub i.*, *sub ii.* e *sub vi.* sono accertate per il solo impianto di “TERRANUOVA BRACCIOLINI GPL”, oggetto della verifica ispettiva, che serve 148 PdR; le violazioni *iii.*, *iv.*, *v.*, *vii* e *viii.* sono state invece accertate per tutti gli impianti (n. 6) gestiti dalla società (cfr. punti 24, 27, 34, 35, 39 e 48) che tuttavia servono in tutto 485 PdR.
57. Sotto il profilo della gravità rileva che la violazione *sub i.* è circoscritta agli anni 2021 e 2022, la violazione *sub vi.* è circoscritta al solo anno 2023, la violazione *sub vii.* è circoscritta agli anni 2021 e 2022, mentre la violazione *sub viii.* è circoscritta al solo anno 2021.
58. Dagli elementi acquisiti al procedimento, e in particolare dalle note 8 febbraio e 29 marzo 2024, risulta che la società ha complessivamente adempiuto all’invito contenuto nella determinazione di avvio del procedimento di adempiere agli obblighi oggetto delle contestazioni di cui ai punti *sub ii.*, *iii.*, *iv.*, *v.* e *vii.* e dunque, coerentemente con quanto prospettato nel corso del procedimento, la circostanza viene considerata ai fini della quantificazione delle relative sanzioni incidendo sulla durata delle violazioni ex articolo 26, comma 1, lett. b) del Regolamento Sanzioni. Si prende altresì atto che, con la nota del 29 marzo 2024, la società ha trasmesso all’Autorità documentazione attestante lo svolgimento di attività attinenti alla regolarizzazione degli impianti di protezione catodica, unitamente al “Rapporto annuale dello stato elettrico” riferito all’anno 2023 (privo di firma), nonché la “cartografia digitale, in formato Cad” dell’impianto “TERRANUOVA BRACCIOLINI GPL”.
59. Con riferimento ai criteri dell’*opera svolta dall’agente per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione* non risultano circostanze rilevanti.
60. Quanto alla *personalità dell’agente*, occorre considerare che Toscogas S.p.A. è stata già destinataria di un provvedimento sanzionatorio dell’Autorità di cui alla deliberazione 650/2017/S/gas per violazioni in materia di pronto intervento gas.
61. Per quanto attiene alle condizioni economiche dell’agente, ai sensi dell’articolo 45, comma 4, del d. lgs. 93/11, si rileva che dal bilancio relativo all’anno 2022, la società ha realizzato un fatturato pari a euro 11.002.942;
62. Per tutto quanto sopra, l’importo base delle sanzioni ai sensi dell’articolo 25 del Regolamento Sanzioni, è determinato nella misura complessiva di euro 45.000, di cui: euro 5.000 per la violazione *sub i.*, euro 2.500 per la violazione *sub ii.*, euro 10.000 per le violazioni *sub iii.* e *v.* (consistenti nel non essersi la società dotata di un centralino di pronto intervento munito di tutte le funzionalità conformi alla regolazione), euro 17.500 per la violazione *sub iv.*, euro 2.500 per la violazione *sub vi.*, euro 5.000 per la violazione *sub vii.*, euro 2.500 per la violazione *sub viii.*
63. Ai sensi dell’articolo 27, comma 3, lett. b) del Regolamento Sanzioni, considerata la circostanza di cui al punto 60, l’importo base delle sanzioni è aumentato di 1/4; le sanzioni finali sono determinate, quindi, nella misura complessiva di euro 56.250 di cui: euro 6.250 per la violazione *sub i.* ; euro 3.125 per la violazione *sub ii.* ; euro 12.500 per le violazioni *sub iii* e *sub v.*, ; euro 21.875 per la violazione *sub iv.* ; euro

3.125 euro per la violazione *sub vi.* ; euro 6.250 per la violazione *sub vii.* ; euro 3.125 per la violazione *sub viii.*

### **DELIBERA**

1. di accertare la violazione, da parte di ToscoGas S.p.A., nei termini di cui in motivazione, dell'articolo 14, comma 5 e dell'articolo 35, comma 2, della RQDG 20/25, nonché del paragrafo 5.3.3 delle linee guida APCE (violazione *sub i.*); dell'articolo 14, comma 11, della RQDG 20/25 (violazione *sub ii.*); dell'articolo 15, comma 1, lettera a), della RQDG 20/25 (violazione *sub iii.*); dell'articolo 15, comma 1, lettere a) e c), punto (iii), della RQDG 20/25, del paragrafo 4 delle Linee guida CIG 7/2020, del paragrafi 5 e 6 delle Linee guida CIG 10/2012 sostituiti dai paragrafi 3 e 4 delle Linee guida CIG 10/2022, del paragrafo 4 delle Linee guida CIG 12/2020, del paragrafo 6 della norma UNI/Pdr 39:2018 (violazione *sub iv.*); dell'articolo 15, comma 1, lettera d), della RQDG 20/25 (violazione *sub v.*); dell'articolo 36, comma 4, lett. b) e dell'articolo 79, comma 6, lettera a), *sub ii*) della RQDG 20/25 (violazione *sub vi.*); dell'articolo 36, comma 10, lettera d), della RQDG 20/25, nonché dell'articolo 38, comma 10, lettera a), b) e c) della RQDG 20/25 (violazione *sub vii.*); dell'articolo 37 e dell'articolo 38, comma 2, lettera e), della RQDG 20/25 (violazione *sub viii.*);
2. di irrogare, nei confronti di ToscoGas S.p.A., ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95, sanzioni amministrative pecuniarie nella misura complessiva di euro 56.250 (cinquantaseimiladuecentocinquanta/00) di cui euro 6.250 (seimiladuecentocinquanta/00) per la violazione *sub i.*, per la violazione *sub ii.* euro 3.125 (tremilacentovecinque/00); per le violazioni *sub iii* e *sub v.* euro 12.500 euro (dodicimilacinquecento/00); per la violazione *sub iv.* euro 21.875 (ventunomilaottocentosettantacinque/00); per la violazione *sub vi.* euro 3.125 euro (tremilacentovecinque/00); per la violazione *sub vii.* euro 6.250 (seimiladuecentocinquanta/00); per la violazione *sub viii.* euro 3.125 (tremilacentovecinque/00);
3. di ordinare a ToscoGas S.p.A. di pagare la sanzione irrogata entro il termine di 30 giorni dalla data di comunicazione del presente provvedimento, con versamento diretto al concessionario del servizio di riscossione, oppure mediante delega ad una banca o alla Poste Italiane S.p.A. presentando il modello "F23" (recante codice ente QAE e codice tributo "787T"), come previsto dal decreto legislativo 237/97;
4. di avvisare che, decorso il termine di cui al precedente punto 3, per il periodo di ritardo inferiore ad un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento (codice tributo "788T"); in caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, saranno applicate le maggiorazioni di cui all'articolo 27, comma 6, della legge 689/81 (codice tributo "789T");

5. di ordinare a Toscogas S.p.A. di comunicare l'avvenuto pagamento della sanzione amministrativa irrogata all'Autorità, mediante l'invio di copia del documento attestante il versamento effettuato via mail all'indirizzo protocollo@pec.arera.it entro cinque giorni dalla sua effettuazione;
6. di comunicare il presente provvedimento a Toscogas S.p.A. (P.IVA 00247300460) mediante pec all'indirizzo toscogas@pec.it e di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it).

Avverso il presente provvedimento può essere proposto ricorso dinanzi al competente Tribunale Amministrativo Regionale della Lombardia, sede di Milano, entro il termine di 60 giorni dalla data di notifica dello stesso oppure ricorso straordinario al Capo dello Stato, entro il termine di 120 giorni.

18 giugno 2024

IL PRESIDENTE  
*Stefano Besseghini*