

**DELIBERAZIONE 12 MARZO 2019**

**88/2019/S/GAS**

**DICHIARAZIONE DI INAMMISSIBILITÀ DELLA PROPOSTA DI IMPEGNI PRESENTATA DA GOLDENGAS S.P.A.**

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

Nella 1056<sup>a</sup> riunione del 12 marzo 2019

**VISTI:**

- la legge 24 novembre 1981, n. 689;
- l'articolo 2, comma 20, lettere c) e d), della legge 14 novembre 1995, n. 481 e s.m.i. (di seguito: legge 481/95);
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- 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;
- l'art. 45 del decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 e s.m.i. (di seguito: decreto legislativo 93/11);
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: 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" (di seguito: Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com);
- la deliberazione dell'Autorità 12 dicembre 2013, 574/2013/R/gas di approvazione della "Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019 – 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 2014-2019" e s.m.i. (di seguito: RQDG 14/19);
- la deliberazione dell'Autorità 14 novembre 2016, 658/2016/A;
- gli Allegati A e B alla deliberazione dell'Autorità 2 febbraio 2018, 57/2018/A;
- la deliberazione dell'Autorità 2 febbraio 2018, 58/2018/A;
- la deliberazione dell'Autorità 15 marzo 2018, 147/2018/E/gas (di seguito: deliberazione 147/2018/E/gas);
- le linee guida del Comitato italiano gas 23 aprile 2012, n. 10 (di seguito: Linee guida CIG 10);

- la determinazione del Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni dell’Autorità 14 gennaio 2019, DSAI/1/2019/gas (di seguito: determinazione DSAI/1/2019/gas).

**CONSIDERATO CHE:**

- con deliberazione 147/2018/E/gas, l’Autorità ha approvato un programma di cinquanta controlli, nei confronti di imprese distributrici di gas, mediante chiamate telefoniche al servizio di pronto intervento e successive verifiche ispettive, con sopralluogo presso alcune imprese distributrici, scelte anche in base agli esiti dei predetti controlli;
- in attuazione di tale programma, i militari del Nucleo Speciale per l’Energia e il Sistema Idrico (ora: Nucleo Speciale Beni e Servizi) della Guardia di Finanza hanno effettuato 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 che, all’esito delle chiamate telefoniche, hanno evidenziato anomalie nel servizio di pronto intervento;
- sulla base delle risultanze acquisite a seguito della verifica ispettiva effettuata il giorno 24 luglio 2018 presso la società Goldengas S.p.a. (di seguito: Goldengas o società), con determinazione DSAI/1/2019/gas, l’Autorità ha avviato, nei confronti della società, un procedimento per l’accertamento di violazioni in materia di pronto intervento gas, con riferimento all’impianto canalizzato di distribuzione di GPL, denominato “Villaminozzo” e per l’adozione dei relativi provvedimenti sanzionatori e prescrittivi, ai sensi dell’art. 2, comma 20, lettere c) e d), della legge 481/95. In particolare, con la citata determinazione, è stato contestato che:
  - i. in violazione dell’articolo 14, comma 1, lettera a), della RQDG 14/19, la società non dispone di adeguate risorse umane, materiali e tecnologiche per fronteggiare con tempestività le richieste di pronto intervento; in particolare, in occasione del controllo telefonico effettuato in data 13 maggio 2018 dalla Guardia di Finanza al numero di pronto intervento 0522.716043 (controllo festivo), non è stato possibile comunicare con il servizio di pronto intervento della società (punto 3 della *check list*);
  - ii. in violazione dell’articolo 14, comma 1, lettera a), della RQDG 14/19, nonché del punto 5.1 delle Linee guida CIG 10, la società, come dalla stessa dichiarato, non ha formalizzato per iscritto la nomina del responsabile del pronto intervento (punto 10 della *check list*);
  - iii. in violazione dell’articolo 14, comma 1, lettera a), della RQDG 14/19, nonché del punto 7 delle Linee guida CIG 10, la società, come dalla stessa ammesso, non dispone di una procedura scritta di rintracciabilità del personale interessato al servizio di pronto intervento (punto 10 della *check list*);

- iv. in violazione dell'articolo 14, comma 1, lettera a), della RQDG 14/19, nonché del punto 7 delle Linee guida CIG 10, la società non ha ottemperato all'obbligo di utilizzare un modulo di "rapporto di pronto intervento" che rechi i contenuti minimi previsti dalla regolazione; nello specifico, la società ha prodotto, in sede di verifica ispettiva, un modulo denominato "Scheda riscontro pronto intervento" incompleto, in quanto lo stesso non riporta le specifiche tipologie di anomalie rilevate previste dal punto 6.2 delle Linee guida CIG 10; inoltre, il citato modulo di "rapporto di pronto intervento" non contiene il campo dedicato alla classificazione di eventuali dispersioni (punto 10 e doc. 10a allegato alla *check list*);
- v. in violazione dell'articolo 14, comma 1, lettera b), della RQDG 14/19, la società dispone, per l'impianto di distribuzione denominato "Villaminozzo", di due recapiti telefonici (051.862367 e 0522.716043) che non sono dedicati esclusivamente al servizio di pronto intervento, in quanto gli stessi, come risulta dal documento prodotto nel corso della verifica ispettiva, corrispondono, rispettivamente, ai recapiti telefonici delle filiali "Emilia Romagna, Lombardia e Piemonte" e "Appennino Modenese – Reggiano"; inoltre, la società ha dichiarato che ai predetti recapiti, fuori dagli orari di ufficio, in caso di chiamata di pronto intervento, non vi è un passaggio diretto all'operatore in quanto al chiamante viene indicato, da un messaggio preregistrato, un altro numero telefonico da comporre per contattare il reperibile di turno (punti 2 e 4 e doc. 4a della *check list*);
- vi. in violazione dell'articolo 14, comma 1, lettera d), della RQDG 14/19, la società, come dalla stessa ammesso, non effettua la registrazione garantita delle chiamate pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento; nello specifico, la società annota manualmente i dati relativi alle predette chiamate sul modulo cartaceo denominato "Scheda riscontro pronto intervento" non garantendo in tal modo né la sequenzialità né l'inalterabilità (punti 2, 6 e 7 e doc. 2.a della *check list*);
- vii. in violazione dell'articolo 68, comma 6, lettera a, punti (i) e ii), della RQDG 14/19, la società non ha ottemperato all'obbligo di fornire in sede di controllo, per l'impianto di distribuzione denominato "Villaminozzo", l'elenco delle richieste di pronto intervento mediante chiamata telefonica contenente per ogni intervento i campi indicati nella tabella M della RQDG 14/19, nonché l'elenco delle dispersioni localizzate contenente per ogni dispersione i campi indicati nella tabella N della RQDG 14/19 (punti 8 e 9 e doc. 8a allegato alla *check list*);
- con nota del 30 gennaio 2019 (acquisita con prot. Autorità 2281), la società ha presentato istanza di accesso ai documenti, riscontrata dal Responsabile del procedimento il 18 febbraio 2019 (prot. Autorità 3941), nonché istanza di essere sentita in audizione finale davanti al Collegio dell'Autorità;

- con nota del 12 febbraio 2019 (acquisita con prot. Autorità 3502), Goldengas ha presentato, ai sensi dell'articolo 45 del decreto legislativo 93/11 e dell'articolo 16 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, una proposta di impegni relativa alle predette contestazioni;
- nella riunione del 12 marzo 2019, il Collegio ha preso atto dell'istruttoria preliminare del Responsabile del procedimento.

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- con la nota del 12 febbraio 2019, Goldengas ha dichiarato, con allegata documentazione, di aver cessato le condotte contestate in materia di pronto intervento. In particolare, la società ha dichiarato e documentato di aver stipulato con una società esterna un contratto per la gestione di un numero verde dedicato esclusivamente al pronto intervento e per la registrazione garantita e inalterabile delle chiamate con riferimento all'impianto denominato "Villaminozzo" (violazioni *sub v.* e *sub vi.*); di aver formalizzato per iscritto la nomina del responsabile di pronto intervento per l'impianto denominato "Villaminozzo" (violazione *sub ii.*); di aver formalizzato la procedura scritta di rintracciabilità del personale addetto al pronto intervento dell'impianto denominato "Villaminozzo" (violazione *sub iii.*); di aver integrato il modulo di "rapporto di pronto intervento" con i contenuti previsti dalla regolazione (violazione *sub iv.*); di aver redatto gli schemi delle Tabelle M e N (violazione *sub vii.*);
- la proposta presentata da Goldengas reca il seguente impegno:
  - i. estensione del servizio di centralino di pronto intervento avente i requisiti di cui alla RQDG 14/19, tra cui anche quelli di cui all'articolo 14, comma 1, lettera c), punti i) e ii), della RQDG 14/19, nonché acquisizione di *report* contenenti il numero e la percentuale delle chiamate di pronto intervento con risposta entro i 120 secondi:
    - alle ulteriori 10 reti canalizzate GPL gestite dalla società;
    - a tutte le altre attività commerciali gestite dalla società nel settore della distribuzione del GPL (50 reti canalizzate GPL minori in regime libero, 29 serbatoi GPL industriali, 30.576 piccoli serbatoi GPL e 211.731 bombole).

**RITENUTO CHE:**

- dall'esame della proposta e della documentazione allegata si evince la non completa cessazione di tutte le condotte contestate con riferimento alle violazioni in materia di pronto intervento, come richiesto dall'articolo 17, comma 2, lettera b), dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com. In particolare, la formalizzazione della nomina del responsabile di pronto intervento (allegato 3 alla nota del 12 febbraio 2019) non mette a disposizione del nominato le risorse umane, tecniche e logistiche necessarie alla struttura del pronto intervento e non conferisce allo stesso i poteri necessari per gestirle, come richiesto dal punto 5.1

delle Linee guida CIG 10. Inoltre, il modulo di “rapporto di pronto intervento” denominato “Rapportino Pronto Intervento” (allegato 5 alla nota del 12 febbraio 2019) risulta essere incompleto, in quanto lo stesso non riporta il campo dedicato al codice univoco di identificazione della segnalazione di pronto intervento previsto al punto 7 delle Linee guida CIG 10;

- le iniziative proposte dalla società, rivolte a parte dell’attività commerciale di distribuzione del GPL (serbatoi GPL piccoli e industriali e bombole), sono inammissibili a valere come impegno ai sensi dell’articolo 17, comma 2, lettera c), dell’Allegato A della deliberazione 243/2012/E/com, in quanto manifestamente inutili al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate; infatti, tali attività commerciali, non essendo regolate dall’Autorità (ai sensi degli articoli 1 e 2 della RQDG 14/19), sono estranee agli interessi tutelati dalla RQDG 14/19 oggetto del presente procedimento sanzionatorio;
- le iniziative proposte dalla società, rivolte alle altre 10 reti canalizzate GPL gestite dalla società (oltre quella di “Villaminozzo”) nonché alle 50 reti canalizzate GPL “*minori in regime libero*”, sono, altresì, inammissibili a valere come impegno ai sensi dell’articolo 17, comma 2, lettere a), c) ed e), dell’Allegato A della deliberazione 243/2012/E/com, in quanto generiche, manifestamente inutili al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate e in quanto finalizzate alla mera attuazione di adempimenti già puntualmente disciplinati dall’articolo 14 della RQDG 14/19; in particolare, la misura relativa all’acquisizione di *report* giornalieri e mensili contenenti il numero e la percentuale delle chiamate di pronto intervento con risposta entro i 120 secondi risulta generica oltretutto inutile a realizzare la finalità sottesa allo specifico obbligo previsto all’articolo 14, comma 3, della RQDG 14/19; inoltre, l’estensione delle funzioni del centralino di pronto intervento rappresenta, ad eccezione degli obblighi di cui all’articolo 14, comma 1, lettera c), punti i) e ii), della RQDG 14/19 (previsti solo per i distributori di gas naturale), il mero adempimento di disposizioni che la società è tenuta a rispettare; al riguardo occorre, infatti, rilevare che, contrariamente a quanto sostenuto dalla società, in base alle disposizioni di cui agli articoli 1 e 2 della RQDG 14/19, gli obblighi in materia di pronto intervento devono essere rispettati dalle società di distribuzione di gas diversi dal gas naturale per tutte le reti canalizzate, indipendentemente dalle dimensioni e dalla gestione o meno in concessione delle stesse;
- alla luce di quanto sopra esposto, sussistano, pertanto, i presupposti per dichiarare inammissibile, ai sensi dell’articolo 17, comma 2, lettere a), b), c) ed e), dell’Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, la citata proposta di impegni presentata da Goldengas

## **DELIBERA**

1. di dichiarare inammissibile, ai sensi dell'articolo 17, comma 2, lettere a), b), c) ed e), dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, per le considerazioni di cui in motivazione, la proposta di impegni presentata da Goldengas S.p.a., in data 12 febbraio 2019 (acquisita con prot. Autorità 3502);
2. di comunicare il presente provvedimento a Goldengas S.p.a. (p. iva 00080300429) mediante PEC all'indirizzo [goldengas@legalmail.it](mailto:goldengas@legalmail.it), all'avv. Nikolaus Walter Maria Suck, mediante pec, all'indirizzo [nikolauswaltermariasuck@ordineavvocatiroma.org](mailto:nikolauswaltermariasuck@ordineavvocatiroma.org) e di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it).

12 marzo 2019

IL PRESIDENTE  
*Stefano Besseghini*