

**DETERMINAZIONE DSAI/6/2020/GAS**

**AVVIO DI PROCEDIMENTO SANZIONATORIO E PRESCRITTIVO IN MATERIA DI PRONTO INTERVENTO GAS**

**IL DIRETTORE DELLA DIREZIONE SANZIONI E IMPEGNI  
DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE  
PER ENERGIA RETI E AMBIENTE**

Il giorno 9 marzo 2020

**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);
- 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 (di seguito: 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);
- le linee guida del Comitato italiano gas 23 aprile 2012, n. 10 (di seguito: Linee guida CIG 10);
- la deliberazione dell'Autorità 27 dicembre 2019, 569/2019/R/gas di approvazione della "Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2020-2025 – Parte I del Testo Unico delle disposizioni della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2020-2025" e s.m.i. (di seguito: RQDG 20/25);

- la deliberazione dell’Autorità 5 marzo 2019, 74/2019/E/gas (di seguito: deliberazione 74/2019/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 della RQDG 14/19 (sostituito per il periodo regolatorio 2020-2025 dall’articolo 15 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’individuazione di una persona fisica a cui affidare la gestione del pronto intervento formalizzando la nomina in forma scritta (comma 1, lettera a e punto 5.1. delle Linee guida CIG 10); 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 a tale personale sia fornito l’aggiornamento tecnico professionale necessario al corretto svolgimento delle sue mansioni, compresa l’attività di localizzazione e classificazione delle dispersioni e l’addestramento all’uso di specifici mezzi o strumenti;
  - l’obbligo di disporre, per ogni impianto di distribuzione gestito, di uno o più centralini di pronto intervento in grado di assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute (comma 1, lettera c), punto i) e 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).

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- con deliberazione 74/2019/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 anche in base agli esiti dei predetti controlli;

- in attuazione di tale programma, i militari del 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 presentato anomalie nel servizio di pronto intervento;
- dall’esame delle risultanze della verifica ispettiva effettuata nei giorni 24-25 settembre 2019 presso la sede legale di Azienda Multiservizi Energia Ambiente S.p.a. (di seguito: Amea o società) nonché delle note del 4 dicembre 2019 (acquisita con prot. Autorità 32416, 32417, 32418, 32419 e 32420) è emerso, con riferimento al servizio di pronto intervento relativo all’impianto di distribuzione di gas naturale denominato “Paliano”, gestito dalla stessa, che:
  - i. in violazione dell’articolo 14, comma 1, lettera a), della RQDG 14/19 nonché del punto 5.3 delle Linee Guida CIG 10, la società non avrebbe ottemperato all’obbligo di disporre di adeguate risorse umane per fronteggiare con tempestività le richieste di pronto intervento; in particolare, in occasione della chiamata telefonica effettuata dai militari della Guardia di Finanza, al numero di pronto intervento 800.92.92.37 in data 23 maggio 2019, il centralinista non è stato in grado di mettere in contatto i controllori con i reperibili di turno competenti per l’impianto oggetto di verifica (punto 3 della *check list* e doc. 3.b allegato); inoltre, la società non avrebbe fornito al personale tecnico addetto al servizio di pronto intervento gas (peraltro addetto anche al pronto intervento del servizio elettrico, del servizio idrico integrato e di pubblica illuminazione) l’aggiornamento tecnico professionale necessario al corretto svolgimento delle sue mansioni, con particolare riferimento all’attività di localizzazione e classificazione delle dispersioni e l’addestramento all’uso di specifici mezzi o strumenti (nota del 4 dicembre 2019);
  - 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 non avrebbe ottemperato all’obbligo di formalizzare per iscritto la nomina della persona indicata in verifica ispettiva come responsabile del pronto intervento né avrebbe messo a disposizione dello stesso le risorse umane, tecniche e logistiche necessarie alla struttura del pronto intervento e i poteri necessari per gestirle (punto 11 della *check list* e doc. 11.a allegato);
  - iii. in violazione dell’articolo 14, comma 1, lettera c), punto i), della RQDG 14/19, la società non avrebbe ottemperato all’obbligo di disporre di un centralino di pronto intervento in grado di assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche pervenute; in particolare, nel corso della verifica ispettiva, su un totale di 30 (trenta) chiamate telefoniche, estratte a campione, pervenute al centralino di pronto intervento negli anni 2018 e 2019 (fino al 15 settembre 2019), la società non è stata in grado di produrre la

registrazione vocale completa di una delle suddette chiamate telefoniche pervenute nel 2019 (n. 29 della Tabella di riscontro delle chiamate di pronto intervento e doc. 12b allegato alla *check list*);

- iv. in violazione dell'articolo 14, comma 1, lettera c), punto iii) della RQDG 14/19, il centralino di pronto intervento della società avrebbe fornito al segnalante istruzioni non adeguate sui comportamenti da tenere immediatamente per tutelare la propria e l'altrui incolumità in attesa dell'arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento; in particolare, dall'ascolto delle registrazioni vocali di 30 (trenta) chiamate telefoniche, estratte a campione, pervenute al centralino di pronto intervento negli anni 2018 e 2019 (fino al 15 settembre 2019), è emerso che in occasione di cinque delle suddette chiamate telefoniche (nn. 2, 14, 18, 22 e 29 della Tabella di riscontro delle chiamate di pronto intervento), gli addetti al centralino di pronto intervento avrebbero fornito, ai segnalanti situazioni di dispersioni di gas, indicazioni circa l'utilizzo di stracci bagnati, in attesa dell'arrivo della squadra di pronto intervento, senza precisare indicazioni puntuali – rapportate alle attitudini/capacità professionali del segnalante – sulle modalità da seguire e sugli accorgimenti di sicurezza da adottare (Tabella di riscontro e doc. 12b allegato alla *check list*).
- ad oggi non risulta che la società abbia provveduto a cessare le condotte contestate di cui ai punti i., con riferimento all'aggiornamento tecnico professionale del personale addetto al servizio di pronto intervento e ii., con conseguente possibile pregiudizio della sicurezza, affidabilità e qualità del servizio di pronto intervento e, quindi, della sicurezza degli utenti serviti dall'impianto gestito dalla società.

**RITENUTO CHE:**

- gli elementi acquisiti costituiscono presupposto per l'avvio di un procedimento per l'adozione di provvedimenti sanzionatori e prescrittivi, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettere c) e d), della legge 481/95, nei confronti di Amea.

**DETERMINA**

1. di avviare un procedimento nei confronti di Azienda Multiservizi Energia Ambiente S.p.A. per l'accertamento, nei termini di cui in motivazione, di violazioni in materia di pronto intervento gas e per l'adozione dei relativi provvedimenti sanzionatori e prescrittivi, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettere c) e d), della legge 481/95;
2. di comunicare che, ai sensi dell'articolo 13, comma 1, lettera k) e dell'articolo 14, comma 3, dell'Allegato A e del punto 1.7 dell'Allegato B alla deliberazione 57/2018/A nonché del punto 4 della deliberazione 658/2016/A e del punto 2 della

- deliberazione 58/2018/A, il responsabile del procedimento è il Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni;
3. di comunicare che, ai sensi dell'articolo 4**bis**, comma 2, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, il termine di durata dell'istruttoria è di 120 (centoventi) giorni, decorrenti dalla comunicazione del presente provvedimento;
  4. di comunicare che, ai sensi dell'articolo 4**bis**, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, il termine per l'adozione del provvedimento finale è di 100 (cento) giorni, decorrenti dal termine dell'istruttoria di cui al precedente punto 3;
  5. 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 [sanzioni-impegni.aeegsi@pec.energia.it](mailto:sanzioni-impegni.aeegsi@pec.energia.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;
  6. 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 5;
  7. di comunicare il presente provvedimento a Azienda Multiservizi Energia Ambiente S.p.A. (P. iva 02066710605) mediante PEC all'indirizzo [ameaspa@pec.amea.it](mailto:ameaspa@pec.amea.it) e di pubblicarlo sul sito *internet* dell'Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it).

Milano, 9 marzo 2020

Il Direttore  
*avv. Michele Passaro*