

DELIBERAZIONE 16 FEBBRAIO 2021
49/2021/S/GAS

IRROGAZIONE DI UNA SANZIONE AMMINISTRATIVA PECUNIARIA E ADOZIONE DI UN PROVVEDIMENTO PRESCRITTIVO PER VIOLAZIONI IN MATERIA DI PRONTO INTERVENTO GAS

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

Nella 1146^a riunione del 16 febbraio 2021

VISTI:

- la legge 24 novembre 1981, n. 689 (di seguito: legge 689/81);
- 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;
- l'articolo 103 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, recante "Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19" e s.m.i.;
- 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.;
- la 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" e s.m.i. (di seguito: 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 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);

- la deliberazione dell’Autorità 2 febbraio 2018, 57/2018/A e s.m.i., recante il Regolamento di organizzazione e funzionamento e del nuovo assetto organizzativo dell’Autorità;
- la deliberazione dell’Autorità 17 marzo 2020, 74/2020/S/com (di seguito: deliberazione 74/2020/S/com);
- la determinazione del Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni dell’Autorità 26 marzo 2020, DSAI/7/2020/gas (di seguito: determinazione DSAI/7/2020/gas);
- le linee guida del Comitato italiano gas 23 aprile 2012, n. 10 (di seguito: Linee guida CIG 10).

FATTO:

1. 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.
2. 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.
3. Dall’esame delle risultanze della verifica ispettiva effettuata nei giorni 8 e 9 ottobre 2019 presso la sede del Comune di Scerni (di seguito anche il Comune) nonché della nota del 25 ottobre 2019 (acquisita con prot. Autorità 27815) è emerso, con riferimento al servizio di pronto intervento relativo all’unico impianto di distribuzione di gas naturale denominato “Comune di Scerni *** Gas Naturale”, gestito dallo stesso, che:
 - i. in violazione dell’articolo 12, comma 8, lettere a), c), d), e), f), g), h) e i), della RQDG 14/19, il Comune, come dallo stesso ammesso in sede di verifica ispettiva, non avrebbe ottemperato all’obbligo di disporre di alcune procedure operative nel rispetto delle norme tecniche vigenti (punto 11 della *check list*);
 - ii. in violazione dell’articolo 14, comma 1, lettera a) e lettera c), punto iii, della RQDG 14/19 nonché del punto 5.3 delle Linee Guida CIG 10, il Comune 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 in data 21 maggio 2019 dai militari della Guardia di Finanza al numero di pronto intervento 0873.914993, non è stato possibile comunicare con il reperibile di turno del servizio di pronto intervento, in quanto il centralinista ha fornito ai controllori un recapito telefonico errato (punti 2 e 3 della *check list* e doc. 2.b allegato); inoltre, dalle dichiarazioni rese dal Comune emergerebbe che gli operatori della società esterna a cui è stato affidato in appalto il servizio di centralino

- di pronto intervento – società che, tra l’altro, svolge prevalentemente attività diversa da tale servizio (“attività di vigilanza armata, custodia valori e gestione sistemi di sicurezza”) – non fornirebbero ai segnalanti, qualora necessario, le 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 (punto 2 *check list*);
- iii. in violazione dell’articolo 14, comma 1, lettera a), della RQDG 14/19 nonché del punto 5.1 delle Linee guida CIG 10, il Comune, come risulta dalle dichiarazioni rese nonché dalla documentazione prodotta in sede di verifica ispettiva, non avrebbe ottemperato all’obbligo di individuare una persona fisica a cui affidare la gestione del pronto intervento formalizzando la nomina in forma scritta (punto 11 della *check list* e doc. 2.c allegato);
 - iv. in violazione dell’articolo 14, comma 1, lettera a), della RQDG 14/19 nonché del punto 7 delle Linee guida CIG 10, il Comune, come risulta dalle dichiarazioni rese nonché dalla documentazione prodotta in sede di verifica ispettiva, non avrebbe ottemperato all’obbligo di utilizzare un modulo di “rapporto di pronto intervento” contenente i dati minimi previsti dalla regolazione (punto 11 della *check list* e doc. 11.b allegato);
 - v. in violazione dell’articolo 14, comma 1, lettera c), punto i), della RQDG 14/19, il Comune 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 ricevute (punto 12 della *check list* nonché nota del 25 ottobre 2019);
 - vi. in violazione dell’articolo 14, comma 1, lettera d), della RQDG 14/19, il Comune non avrebbe rispettato l’obbligo di effettuare la registrazione garantita delle chiamate telefoniche pervenute al centralino di pronto intervento (punto 6 della *check list* e doc. 7.a allegato);
 - vii. in violazione dell’articolo 68, comma 6, lettera a), punti i. e ii., della RQDG 14/19, il Comune non avrebbe ottemperato all’obbligo di fornire in sede di controllo, per l’anno 2018, 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 su segnalazione di terzi e a seguito di ispezione programmata contenente per ogni dispersione i campi indicati nella tabella N della RQDG 14/19 (punti 8 e 9 e doc. 8.a e 9.a allegati alla *check list*). Inoltre, in violazione dell’articolo 26, comma 4, lettere b), c) e g), della RQDG 14/19, il Comune non avrebbe registrato correttamente le dispersioni rilevate nell’anno 2018 a seguito di ispezione programmata (doc. 9.a allegato alla *check list*).
4. Inoltre, dagli elementi acquisiti in sede di verifica ispettiva e dalla citata documentazione prodotta dal Comune, non risultavano cessate le condotte contestate, con conseguente possibile pregiudizio della sicurezza, affidabilità e qualità del servizio di pronto intervento e, quindi, della sicurezza degli utenti serviti dall’impianto gestito dal Comune.

5. Pertanto, con determinazione DSAI/7/2020/gas, è stato avviato, nei confronti del Comune di Scerni, un procedimento per l'accertamento 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 n. 481/95.
6. Con nota del 27 agosto 2020 (acquisita con prot. Autorità 27249 del 1 settembre 2020), il Comune ha inviato una memoria difensiva.
7. Con nota prot. Autorità 38316 del 20 novembre 2020, il Responsabile del procedimento ha comunicato le risultanze istruttorie.
8. Con comunicazione del 14 gennaio 2021 (acquisita con prot. Autorità 1598), il Comune ha trasmesso una memoria di replica alle risultanze istruttorie, unitamente a nuova documentazione volta a dimostrare la cessazione di talune delle condotte contestate.

VALUTAZIONE GIURIDICA:

Contesto normativo

9. Ai sensi dell'articolo 12, comma 8, della RQDG 14/19 (sostituito per il periodo regolatorio 2020-2025 dall'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 25, comma 2, della RQDG 14/19 (ora 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.
10. 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 i quali:
 - 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 e l'utilizzo del modulo di "rapporto di pronto intervento" che rechi i contenuti minimi previsti dalla regolazione quali: il codice univoco di identificazione della segnalazione di pronto intervento; l'ora e il minuto di inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento; la data, l'ora e il minuto di arrivo sul luogo di chiamata; il tipo di anomalia rilevata; nel caso di dispersione, la classificazione della medesima; le operazioni compiute; l'esito

dell'intervento; il nominativo degli addetti di pronto intervento intervenuti; gli eventuali ulteriori provvedimenti conseguenti alla attività di pronto intervento (comma 1, lettera a) e punti 5.1 e 7 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 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 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);
 - l'obbligo di disporre di strumenti tali da assicurare la registrazione garantita, cioè sequenziale e inalterabile secondo l'articolo 1, comma 1, della RQDG 14/19 (ora articolo 1, comma 1, della RQDG 20/25), delle chiamate telefoniche pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento (comma 1, lettera d); in particolare, ai sensi dell'articolo 1, comma 1, della RQDG 14/19, 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, quali: (i) la data di ricevimento della chiamata telefonica; (ii) l'ora e i minuti di inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento, con arrotondamento al minuto superiore; (iii) i dati identificativi della persona che ha effettuato la chiamata telefonica; (iv) il luogo dove si richiede l'intervento, con indicazione, ove possibile, del recapito completo di indirizzo e numero civico; (v) la situazione segnalata tra quelle indicate dall'articolo 10, comma 3, della RQDG 14/19 (ora articolo 12, comma 3, della RQDG 20/25); (vi) nel caso in cui la chiamata non sia relativa ad una delle situazioni indicate dal citato articolo 10, comma 3, della RQDG 14/19 le sole informazioni indicate ai precedenti punti (i) e (ii).
11. Ai sensi dell'articolo 26, comma 4, della RQDG 14/19 (sostituito per il periodo regolatorio 2020-2025 dall'articolo 36, comma 4, della RQDG 20/25), l'impresa distributrice per ogni dispersione localizzata, comprese quelle eliminate all'atto della localizzazione, registra, tra l'altro: b) il codice univoco di identificazione della dispersione localizzata; c) la data di localizzazione della dispersione; g) la data (e l'ora) di eliminazione della dispersione.

12. Ai sensi dell'articolo 68 della RQDG 14/19 (sostituito per il periodo regolatorio 2020-2025 dall'articolo 79 della RQDG 20/25), in sede di controllo dei dati di qualità da parte dell'Autorità, le imprese distributrici forniscono su supporto elettronico, relativamente agli eventi di sicurezza oggetto del controllo:
- per le richieste di pronto intervento mediante chiamata telefonica di cui all'articolo 10 della RQDG 14/19 (ora articolo 12 della RQDG 20/25), un elenco contenente per ogni intervento i campi indicati in tabella M della RQDG 14/19 (comma 6, lettera a), punto (i);
 - per le dispersioni localizzate, un elenco contenente per ogni dispersione localizzata i campi indicati in tabella N della RQDG 14/19 (comma 6, lettera a), punto (ii).

Argomentazioni del Comune di Scerni in merito alle violazioni e valutazione delle argomentazioni

In merito alla violazione sub i.

13. Il Comune si è reso responsabile della violazione dell'articolo 12, comma 8, lettere a), c), d), e), f), g), h) e i), della RQDG 14/19, in quanto, come dallo stesso ammesso in sede di verifica ispettiva e con la nota del 27 agosto 2020, non ha ottemperato all'obbligo di disporre di procedure operative nel rispetto delle norme tecniche vigenti relativamente alle attività di pronto intervento, di attivazione della fornitura, di classificazione delle dispersioni localizzate, di ricerca programmata delle dispersioni, di protezione catodica, di 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, di gestione delle emergenze e di gestione degli incidenti da gas.
14. La circostanza rilevata dal Comune, nella nota del 27 agosto 2020, di aver affidato il servizio di manutenzione e gestione tecnica dell'impianto di distribuzione e misura del gas naturale ad una società esterna e di aver previsto nel relativo contratto il rispetto delle disposizioni previste dalla regolazione vigente non è idonea ad escludere la responsabilità per la violazione contestata. Il Comune, infatti, quale gestore del servizio di distribuzione del gas naturale, pur avendo deciso di non gestire direttamente tale servizio, avrebbe dovuto vigilare affinché lo stesso venisse svolto nel rispetto della normativa vigente.
15. Si prende atto che, con la citata nota del 27 agosto 2020, il Comune ha prodotto le procedure operative denominate "Procedura operativa per l'attivazione della fornitura clienti finali", "Procedura operativa gestione incidenti da gas", "Procedura operativa per la gestione del pronto intervento", "Procedura operativa per la protezione catodica delle reti", "Procedura operativa per la ricerca programmata delle dispersioni", "Procedura operativa per l'odorizzazione del gas", "Procedura operativa per la sorveglianza degli impianti". Tuttavia, dall'analisi delle citate procedure operative, si rileva che le stesse non risultano aggiornate, in quanto riportano norme superate, incomplete e/o non conformi alle norme tecniche vigenti

nonché acronimi e/o denominazioni relative all’Autorità superati dall’attuale normativa; inoltre, non sono indicate le date di emissione, i numeri di revisione e le firme di validazione delle predette procedure.

16. Nella memoria di replica del 14 gennaio 2021, il Comune ha confermato i rilievi di cui alle risultanze istruttorie in ordine alle predette procedure operative, dichiarando che le stesse non sono state firmate *“trattandosi di atti per la gestione interna”*, i quali, *“tenuto conto della mancanza di Procedure Operative Ufficiali da poter adottare, se non il riferimento alle Linee Guida CIG ..., sono stati predisposti in relazione al modello di gestione della distribuzione”* ed *“erano stati ricontrollati in merito alle norme di riferimento all’entrata in vigore della nuova Deliberazione 27/12/2019 n. 569/2019/R/gas, ma probabilmente qualche refuso è rimasto”*.
17. Infine, si evidenzia che nella documentazione prodotta dal Comune sembrerebbe mancare la procedura relativa alla gestione delle emergenze.
18. Pertanto, non avendo la società documentato la completa cessazione della condotta contestata, permangono i presupposti per l’adozione di un provvedimento prescrittivo, come prospettato al punto 1 della determinazione DSAI/7/2020/gas.

In merito alla violazione sub ii.

19. Dagli elementi acquisiti a seguito della verifica ispettiva emerge – così come descritto già nella determinazione di avvio – che il Comune si è reso responsabile della violazione dell’articolo 14, comma 1, lettera a) e lettera c), punto iii, della RQDG 14/19 nonché del punto 5.3 delle Linee Guida CIG 10, in quanto non ha 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 in data 21 maggio 2019 dai militari della Guardia di Finanza al numero di pronto intervento 0873.914993, non è stato possibile comunicare con il reperibile di turno del servizio di pronto intervento, in quanto il centralinista ha fornito ai controllori un recapito telefonico errato (punti 2 e 3 della *check list* e doc. 2.b allegato); inoltre, dalle dichiarazioni rese dal Comune è emerso che gli operatori della società esterna a cui è stato affidato in appalto il servizio di centralino di pronto intervento – società che, tra l’altro, svolge prevalentemente attività diversa da tale servizio (*“attività di vigilanza armata, custodia valori e gestione sistemi di sicurezza”*) – non fornivano ai segnalanti, qualora necessario, le 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 (punto 2 *check list*).
20. In merito alla circostanza dedotta dal Comune di aver affidato ad una società esterna la gestione del servizio di distribuzione e misura del gas naturale si rinvia a quanto rilevato in merito alla violazione *sub i*.
21. Si prende atto che il Comune, con la citata nota del 27 agosto 2020, ha allegato un documento denominato *“IMPIANTO DI DISTRIBUZIONE DEL GAS NATURALE DEL COMUNE DI SCERNI RAPPORTO DELLA CHIAMATA DI PRONTO INTERVENTO (R.C.P.I.)”* in uso alla società cui è affidato in appalto il

servizio di centralino di pronto intervento nel quale sono riportate le istruzioni, da fornire ai segnalanti, sui comportamenti da tenere immediatamente per tutelare la propria e l'altrui incolumità in attesa dell'arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento.

22. Con la memoria di replica trasmessa il 14 gennaio 2021, il Comune ha ribadito che è stata predisposta e fornita alla ditta incaricata del servizio di centralino di pronto intervento apposita modulistica e che la stessa è stata nuovamente edotta sulle modalità di risposta e delle funzioni dell'operatore del centralino di pronto intervento. Tuttavia, lo stesso Comune, ha dato atto che *“nonostante ciò, dalle registrazioni ricevute ed acquisite in atti, afferenti alla segnalazione dei cittadini di perdite di gas, si rileva un comportamento non coerente degli operatori con le direttive previste dall'art. 14 della RQDG 14/19”*. A conferma della mancata cessazione della condotta – come, peraltro, ammessa dal Comune –, basti considerare che le registrazioni delle chiamate telefoniche pervenute al centralino di pronto intervento tra il 7 ottobre 2019 e il 30 settembre 2020 per segnalazioni di dispersione di gas (codici identificativi 11000013/15, 11000085/89, 11002379/80, 11002413/15 e 11002393/99), trasmesse dal Comune con la citata memoria, danno evidenza della circostanza che nessuna istruzione è stata fornita ai segnalanti sui comportamenti da tenere immediatamente per tutelare la propria e l'altrui incolumità in attesa dell'arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento.
23. Poiché il Comune non ha documentato, per il tramite delle registrazioni delle chiamate telefoniche pervenute al centralino di pronto intervento e trasmesse all'Autorità con memoria del 14 gennaio 2021, che laddove necessario sono state effettivamente fornite ai segnalanti le 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, permangono i presupposti per l'adozione di un provvedimento prescrittivo, come prospettato al punto 1 della determinazione DSAI/7/2020/gas. Tale circostanza verrà valorizzata anche ai fini della quantificazione della sanzione.

In merito alla violazione sub iii.

24. Il Comune si è reso responsabile della violazione dell'articolo 14, comma 1, lettera a), della RQDG 14/19 nonché del punto 5.1 delle Linee guida CIG 10, in quanto, come risulta dalle dichiarazioni rese nonché dalla documentazione prodotta in sede di verifica ispettiva, non ha ottemperato all'obbligo di individuare una persona fisica a cui affidare la gestione del pronto intervento formalizzando la nomina in forma scritta (punto 11 della *check list* e doc. 2.c allegato).
25. Non risulta condivisibile l'argomentazione difensiva del Comune secondo la quale tale obbligo sarebbe stato adempiuto tramite il generale affidamento del servizio di pronto intervento gas ad una ditta esterna in quanto, come si evince dal tenore letterale della norma, era necessaria una specifica nomina in forma scritta che affidasse, tra l'altro, tale ruolo ad una persona fisica e non ad un soggetto giuridico.

26. Si prende atto che il Comune, con la citata nota del 27 agosto 2020, ha documentato di aver formalizzato per iscritto la nomina di una persona fisica a cui è stata affidata la responsabilità della gestione del pronto intervento; l'avvenuta nomina del responsabile del servizio di pronto intervento gas-metano è stata ribadita anche nella memoria trasmessa dal Comune con nota del 14 gennaio 2021. Pertanto, in merito a tale violazione, non permarrebbero i presupposti per l'adozione di un provvedimento prescrittivo, come prospettato al punto 1 della determinazione DSAI/7/2020/gas. Tale circostanza verrà valorizzata anche ai fini della quantificazione della sanzione.

In merito alla violazione sub iv.

27. Il Comune si è reso responsabile della violazione dell'articolo 14, comma 1, lettera a), della RQDG 14/19 nonché del punto 7 delle Linee guida CIG 10, in quanto, come risulta dalle dichiarazioni rese nonché dalla documentazione prodotta in sede di verifica ispettiva, non ha ottemperato all'obbligo di utilizzare un modulo di "rapporto di pronto intervento" contenente i dati minimi previsti dalla regolazione (punto 11 della *check list* e doc. 11.b allegato).
28. Con la citata nota del 27 agosto 2020 il Comune ha dichiarato ma non documentato di aver adottato un modulo di "rapporto di pronto intervento"; con la memoria di replica del 14 gennaio 2021, il Comune ha trasmesso i "*Rapporti di pronto intervento compilati e rimessi*" dalla ditta incaricata della gestione del servizio di pronto intervento, "*unitamente ai Rapporti di chiamata pervenuti al Centralino di Pronto Intervento*", al fine di documentare la cessazione della condotta contestata.
29. Tuttavia, dall'esame dei rapporti suindicati e dall'ascolto delle registrazioni delle chiamate telefoniche pervenute al centralino di pronto intervento tra il 7 ottobre 2019 e il 30 settembre 2020, anch'esse trasmesse dal Comune, si rileva la mancanza agli atti dei rapporti di pronto intervento relativi: ad una chiamata avente ad oggetto la segnalazione di dispersione di gas a valle del punto di riconsegna (codice identificativo 11002393/99), a quattro chiamate relative alla segnalazione dell'interruzione della fornitura di gas (codici identificativi 11002403/08, 11002387/89, 11002382/86, 11000072/77) e ad una chiamata volta alla segnalazione della irregolarità della fornitura di gas (codice identificativo 11002390/91), tutte, dunque, rientranti nelle situazioni di cui all'articolo 10, comma 3, della RQDG 14/19 (ora articolo 12, comma 3, RQDG 20/25) per le quali, in seguito a chiamata telefonica finalizzata alla segnalazione delle stesse, il distributore deve inviare personale da esso incaricato per il pronto intervento.
30. Pertanto, in merito a tale violazione permarrebbero i presupposti per l'adozione di un provvedimento prescrittivo, come prospettato al punto 1 della determinazione DSAI/7/2020/gas. Tale circostanza verrà valorizzata anche ai fini della quantificazione della sanzione.

In merito alle violazioni sub v. e vi.

31. Il Comune si è reso responsabile della violazione dell'articolo 14, comma 1, lettera c), punto i), della RQDG 14/19, non avendo ottemperato all'obbligo di disporre di un centralino di pronto intervento in grado di assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute; in particolare, il Comune non è stato in grado di produrre, a causa di un problema tecnico, la registrazione vocale delle chiamate telefoniche pervenute al centralino di pronto intervento dal 1 gennaio 2018 al 30 settembre 2019 (punto 12 della *check list* nonché nota del 25 ottobre 2019).
32. Con la memoria di replica del 14 gennaio 2021, il Comune ha trasmesso le registrazioni delle chiamate telefoniche pervenute al centralino di pronto intervento dal 7 ottobre 2019 al 30 settembre 2020, invero, trasmettendo anche le chiamate in uscita dal centralino, finalizzate a contattare l'operatore di pronto intervento a seguito delle segnalazioni ricevute dal centralino, senza che, nell'elenco cartaceo delle registrazioni effettuate, vi sia una qualche distinzione tra chiamate in entrata e chiamate in uscita.
Detta modalità di elencazione delle chiamate e la circostanza che la registrazione delle singole chiamate è suddivisa in diversi *files* audio rendono, invero, difficoltosa la verificabilità della rispondenza dei dati di cui all'elenco cartaceo e dei codici identificativi delle sole chiamate ricevute dal centralino di pronto intervento. Nonostante i rilievi da ultimo mossi, in merito a tale violazione, poiché la registrazione vocale delle chiamate telefoniche pervenute al centralino di pronto intervento risulta comunque effettuata, non permarrebbero i presupposti per l'adozione di un provvedimento prescrittivo, come prospettato al punto 1 della determinazione DSAI/7/2020/gas. Tale circostanza verrà valorizzata anche ai fini della quantificazione della sanzione.
33. Il Comune si è reso, altresì responsabile della violazione dell'articolo 14, comma 1, lettera d), della RQDG 14/19, in quanto non ha rispettato l'obbligo di effettuare la registrazione garantita delle chiamate telefoniche pervenute al centralino di pronto intervento; nello specifico, come risulta dalle dichiarazioni rese nonché dalla documentazione prodotta in sede di verifica ispettiva, il Comune annota manualmente le predette chiamate su un registro cartaceo, non garantendo in tal modo né la sequenzialità né l'inalterabilità, oltre a non riportare tutte le informazioni prescritte dalla regolazione (punto 6 della *check list* e doc. 7.a allegato).
34. In merito a tale violazione si prende atto che il Comune, con la citata nota del 27 agosto 2020, ha allegato un documento denominato "IMPIANTO DI DISTRIBUZIONE DEL GAS NATURALE DEL COMUNE DI SCERNI RAPPORTO DELLA CHIAMATA DI PRONTO INTERVENTO (R.C.P.I.)" contenente tutte le informazioni prescritte dalla regolazione per la registrazione garantita. Fornendo le registrazioni delle chiamate telefoniche pervenute al centralino di pronto intervento dal 7 ottobre 2019 al 30 settembre 2020 (trasmesse con memoria del 14 gennaio 2021), il Comune ha provato di disporre di un centralino di pronto intervento in grado di assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute; tuttavia, dette registrazioni – per le ragioni esposte al paragrafo 32 – non possono ritenersi idonee a costituire la registrazione garantita, sequenziale ed inalterabile, delle chiamate pervenute al centralino di pronto intervento, ai sensi

dell'art. 1, comma 1, della RQDG 14/19, solo che si consideri come la sequenzialità delle chiamate ricevute sia preclusa dalla registrazione anche delle chiamate in uscita dal centralino (senza che alcuna distinzione tra le stesse chiamate – in entrata e in uscita – sia possibile consultando l'elenco cartaceo delle chiamate) e l'inalterabilità delle stesse risulti pregiudicata dalla registrazione della singola chiamata suddivisa in diversi *files* audio.

35. Alla luce della problematica tecnica rilevata nella modalità di registrazione delle chiamate pervenute al centralino di pronto intervento del Comune, deve ritenersi che permangono, per tale violazione, i presupposti per l'adozione di un provvedimento prescrittivo, come prospettato al punto 1 della determinazione DSAI/7/2020/gas. Tale circostanza verrà valorizzata anche ai fini della quantificazione della sanzione.
36. In merito, infine, alla circostanza dedotta dal Comune di aver affidato ad una società esterna la gestione del servizio di distribuzione e misura del gas naturale si rinvia a quanto rilevato in merito alla violazione *sub* i.

In merito alla violazione sub vii.

37. Il Comune si è reso responsabile della violazione dell'articolo 68, comma 6, lettera a), punti i. e ii., della RQDG 14/19, in quanto, come ammesso con la nota del 27 agosto 2020, non ha ottemperato all'obbligo di fornire in sede di controllo, per l'anno 2018, 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 su segnalazione di terzi e a seguito di ispezione programmata contenente per ogni dispersione i campi indicati nella tabella N della RQDG 14/19 (punti 8 e 9 e doc. 8.a e 9.a allegati alla *check list*). Inoltre, in violazione dell'articolo 26, comma 4, lettere b), c) e g), della RQDG 14/19, il Comune non ha registrato correttamente le dispersioni rilevate nell'anno 2018 a seguito di ispezione programmata, in quanto dall'elenco prodotto in sede di verifica ispettiva relativo alle citate dispersioni non risultano alcune informazioni prescritte dalla regolazione quali il codice univoco di identificazione della dispersione localizzata, la data di localizzazione della dispersione e la data di eliminazione della dispersione (doc. 9.a allegato alla *check list*).
38. Con la memoria di replica del 14 gennaio 2021, il Comune ha trasmesso la tabella M (peraltro recante il riferimento alla RQDG 14/19 in luogo di quello alla vigente RQDG 20/25) compilata "*per l'anno 2020 avendo a disposizione i tabulati delle chiamate ricevute dal Centralino di pronto intervento con le registrazioni, nonché i rapporti di pronto intervento*". Tuttavia, la compilazione della tabella M trasmessa risulta incompleta sia in ragione della mancata indicazione di taluni dati relativi ad alcune delle chiamate telefoniche ivi indicate (ad esempio, la tipologia di prestazione, il tempo effettivo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento, la tipologia di pronto intervento, la data e l'ora di arrivo del personale per la richiesta *sub* n. 2 avente codice identificativo 11000072/77; l'ora di inizio della conversazione per le richieste *sub* nn. 5, 6 e 7 aventi codice identificativo 11002390/91, 11/002387/89 e 1002382/86) sia in ragione dell'omessa indicazione di altre chiamate telefoniche pure

pervenute al centralino di pronto intervento per la segnalazione di situazioni anomale, quali la dispersione di gas a valle del punto di riconsegna e l'interruzione della fornitura di gas (è il caso delle chiamate telefoniche con codice identificativo 11002393/99 e 11002403/08).

39. Anche alla luce di quanto rilevato nel paragrafo che precede, non avendo il Comune documentato la cessazione di tali violazioni, permangono i presupposti per l'adozione di un provvedimento prescrittivo, come prospettato al punto 1 della determinazione DSAI/7/2020/gas.

QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE:

40. 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.

L'Autorità applica i criteri di cui al sopra citato articolo 11 alla luce di quanto previsto dagli articoli 24 e ss. del Regolamento Sanzioni.

41. Sotto il profilo della *gravità della violazione*, la condotta del Comune si è posta in contrasto con la regolazione del servizio di pronto intervento gas prescritta dall'Autorità a garanzia della sicurezza e della qualità delle prestazioni rese agli utenti serviti. Pertanto, la gravità delle violazioni deriva direttamente dal bene giuridico tutelato dalle disposizioni violate costituito dall'incolumità delle persone e delle cose. In merito a tale profilo, occorre evidenziare che ad oggi il Comune non ha documentato la completa cessazione delle violazioni *sub* i, ii., iv., vi. e vii. In merito alla violazione *sub* iii., si prende atto che il Comune, con la nota del 27 agosto 2020, ha documentato la cessazione della violazione avendo formalizzato per iscritto la nomina di una persona fisica a cui è stata affidata la responsabilità della gestione del pronto intervento. In merito alla violazione *sub* v., si dà atto che le registrazioni delle chiamate telefoniche pervenute al centralino di pronto intervento del Comune nel periodo dal 7 ottobre 2019 e il 30 settembre 2020 dimostrano che il centralino è in grado di assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate ricevute; la violazione, pertanto, risulta cessata.
42. Con riferimento ai criteri dell'*opera svolta dall'agente per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione* e della *personalità dell'agente*, non risultano circostanze rilevanti.
43. Per quanto attiene alle *condizioni economiche dell'agente*, dal bilancio di previsione relativo all'anno 2019 risultano ricavi per 515.592,30 euro.
44. Gli elementi sopra evidenziati consentono di determinare la sanzione nella misura complessiva di euro 21.200 (ventunomiladuecento/00) per la violazione dell'articolo 12, comma 8, lettere a), c), d), e), f), g), h) e i), della RQDG 14/19, dell'articolo 14, comma 1, lettera a) e lettera c), punto iii, della RQDG 14/19 nonché del punto 5.3

delle Linee Guida CIG 10, dell'articolo 14, comma 1, lettera a), della RQDG 14/19 nonché del punto 5.1 delle Linee guida CIG 10, dell'articolo 14, comma 1, lettera a), della RQDG 14/19 nonché del punto 7 delle Linee guida CIG 10, dell'articolo 14, comma 1, lettera c), punto i), della RQDG 14/19, dell'articolo 14, comma 1, lettera d), della RQDG 14/19, dell'articolo 68, comma 6, lettera a), punti i. e ii., della RQDG 14/19 e dell'articolo 26, comma 4, lettere b), c) e g), della RQDG 14/19

DELIBERA

1. di accertare la violazione, da parte del Comune di Scerni, nei termini di cui in motivazione, dell'articolo 12, comma 8, lettere a), c), d), e), f), g), h) e i), della RQDG 14/19, dell'articolo 14, comma 1, lettera a) e lettera c), punto iii, della RQDG 14/19 nonché del punto 5.3 delle Linee Guida CIG 10, dell'articolo 14, comma 1, lettera a), della RQDG 14/19 nonché del punto 5.1 delle Linee guida CIG 10, dell'articolo 14, comma 1, lettera a), della RQDG 14/19 nonché del punto 7 delle Linee guida CIG 10, dell'articolo 14, comma 1, lettera c), punto i), della RQDG 14/19, dell'articolo 14, comma 1, lettera d), della RQDG 14/19, dell'articolo 68, comma 6, lettera a), punti i. e ii., della RQDG 14/19 e dell'articolo 26, comma 4, lettere b), c) e g), della RQDG 14/19.
2. di irrogare, nei confronti del Comune di Scerni, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95, una sanzione amministrativa pecuniaria nella misura complessiva di euro 21.200 (ventunomiladuecento/00) per la violazione dell'articolo 12, comma 8, lettere a), c), d), e), f), g), h) e i), della RQDG 14/19, dell'articolo 14, comma 1, lettera a) e lettera c), punto iii, della RQDG 14/19 nonché del punto 5.3 delle Linee Guida CIG 10, dell'articolo 14, comma 1, lettera a), della RQDG 14/19 nonché del punto 5.1 delle Linee guida CIG 10, dell'articolo 14, comma 1, lettera a), della RQDG 14/19 nonché del punto 7 delle Linee guida CIG 10, dell'articolo 14, comma 1, lettera c), punto i), della RQDG 14/19, dell'articolo 14, comma 1, lettera d), della RQDG 14/19, dell'articolo 68, comma 6, lettera a), punti i. e ii., della RQDG 14/19 e dell'articolo 26, comma 4, lettere b), c) e g), della RQDG 14/19.
3. di ordinare al Comune di Scerni, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera d), della legge 481/95:
 - a) di disporre, entro 120 giorni dalla comunicazione del presente provvedimento, ai sensi dell'articolo 14, comma 8, della RQDG 20/25, 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 attività di pronto intervento, di odorizzazione del gas, di attivazione della fornitura, di classificazione delle dispersioni localizzate, di ricerca programmata delle dispersioni, di protezione catodica, di sorveglianza degli impianti di riduzione, di odorizzazione e di attrezzature a pressione al fine di garantire la sicurezza e mantenere in efficienza tali

- impianti e garantire la continuità di esercizio, di gestione delle emergenze e di gestione degli incidenti da gas;
- b) di adottare, entro 120 giorni dalla comunicazione del presente provvedimento, ogni iniziativa utile affinché il personale addetto al centralino di pronto intervento sia 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, ai sensi dell'articolo 15, comma 1, lett. c), punto iii), della RQDG 20/25;
 - c) disporre, entro 60 giorni dalla comunicazione del presente provvedimento, l'utilizzo di un modulo di "rapporto di pronto intervento" contenente i dati minimi previsti dalla vigente regolazione, ai sensi dell'articolo 15, comma 1, lett. a), della RQDG 20/25 e del punto 7 delle Linee guida CIG 10;
 - d) disporre, entro 120 giorni dalla comunicazione del presente provvedimento, di strumenti tali da assicurare la registrazione garantita delle chiamate telefoniche pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento, ai sensi degli articoli 1, comma 1, e 15, comma 1, lett. d), della RQDG 20/25;
 - e) di dotarsi, entro 60 giorni dalla comunicazione del presente provvedimento:
(i) per le richieste di pronto intervento mediante chiamata telefonica di cui all'articolo 12 della RQDG 20/25, di un elenco contenente per ogni intervento i campi indicati in tabella M; (ii) per le dispersioni localizzate, di un elenco contenente per ogni dispersione localizzata i campi indicati in tabella N, entrambi da fornire su supporto elettronico in sede di controllo, ai sensi dell'articolo 79, comma 6, lett. a), punti i) e ii), della RQDG 20/25;
 - f) di disporre la registrazione, entro 60 giorni dalla comunicazione del presente provvedimento, dei dati prescritti dalla vigente regolazione per ogni dispersione localizzata, comprese quelle eliminate all'atto della localizzazione, ai sensi dell'articolo 36, comma 4, della RQDG 20/25;
 - g) di trasmettere all'Autorità prova documentale dell'ottemperanza agli ordini di cui sopra entro 10 giorni dalla scadenza del periodo assegnato per porre in essere ciascuna prescrizione.
4. di ordinare al Comune di Scerni di pagare le sanzioni irrogate entro il termine di 30 giorni dalla data di notifica 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.
 5. di avvisare che, decorso il termine di cui al precedente punto 4, 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").
 6. di ordinare al Comune di Scerni 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.

7. di notificare il presente provvedimento al Comune di Scerni (C.F. 00236730693) mediante pec all'indirizzo protocollo@comunediscerni.legalmail.it e di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità 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.

16 febbraio 2021

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini