

**DELIBERAZIONE 2 MARZO 2021**

**74/2021/S/GAS**

**IRROGAZIONE DI UNA SANZIONE AMMINISTRATIVA PECUNIARIA PER VIOLAZIONI IN  
MATERIA DI PRONTO INTERVENTO GAS**

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

Nella riunione 1148<sup>a</sup> del 2 marzo 2021

**VISTI:**

- la legge 24 novembre 1981, n. 689 (di seguito: legge 689/81);
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 e s.m.i. (di seguito: legge 481/95), ed in particolare l'articolo 2, comma 20, lett. c);
- 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;
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 e s.m.i. (di seguito: decreto legislativo 93/11), ed in particolare l'articolo 45;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- le Linee guida del Comitato italiano gas 23 aprile 2012, n. 10 (di seguito: Linee guida CIG 10);
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 10 ottobre 2005, 215/05 (di seguito: deliberazione 215/05);
- la deliberazione dell'Autorità 9 dicembre 2010, VIS 191/10 (di seguito: deliberazione VIS 191/10);
- la deliberazione dell'Autorità 16 marzo 2011, VIS 41/11 (di seguito: deliberazione VIS 41/11);
- 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 deliberazione dell'Autorità 28 marzo 2013, 134/2013/S/gas (di seguito: deliberazione 134/2013/S/gas);
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 12 dicembre 2013, 574/2013/R/gas, recante "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 2 febbraio 2018, 57/2018/A e s.m.i.;

- la deliberazione dell’Autorità 30 marzo 2017, 195/2017/S/gas (di seguito: deliberazione 195/2017/S/gas);
- la deliberazione 2 agosto 2018, 414/2018/S/gas (di seguito: deliberazione 414/2018/S/gas);
- la deliberazione dell’Autorità 5 marzo 2019, 74/2019/E/gas (di seguito: deliberazione 74/2019/E/gas);
- la deliberazione dell’Autorità 30 luglio 2019, 328/2019/S/gas (di seguito: deliberazione 328/2019/S/gas);
- la deliberazione 23 ottobre 2019, 415/2019/S/efr (di seguito: deliberazione 415/2019/S/efr);
- l’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità 27 dicembre 2019, 569/2019/R/gas, recante “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 14 luglio 2020, 266/2020/S/gas (di seguito: deliberazione 266/2020/S/gas);
- la determinazione del Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni 24 febbraio 2020, DSAI/4/2020/gas (di seguito: determinazione DSAI/4/2020/gas).

**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 delle 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, avevano presentato anomalie nel servizio di pronto intervento.
3. Dall’esame delle risultanze della verifica ispettiva effettuata nei giorni 17, 18 e 19 settembre 2019 presso la sede legale della società Italgas Reti S.p.A. (di seguito Italgas o Società), nonché della nota della Società acquisita con prot. Autorità 24559 del 27 settembre 2019 (di seguito: nota 27 settembre 2019) è emerso, con riferimento al servizio di pronto intervento relativo all’impianto di distribuzione di gas naturale denominato ‘Castelnuovo Magra’, 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, materiali e tecnologiche per fronteggiare con tempestività le richieste di pronto intervento, in quanto i centralinisti non sono stati in grado di mettere in contatto i militari della Guardia

- di Finanza con il personale reperibile di turno competente per l'impianto oggetto di verifica (punto 3 della *check list*); inoltre, in sede di verifica ispettiva, la Società ha esibito due rapporti di pronto intervento (schede di segnalazione n. 65276 e n. 7901) i quali risultavano non essere stati compilati correttamente (doc. 12a allegato alla *check list*);
- ii. 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 (nn. 30 e 31 della Tabella di riscontro delle chiamate di pronto intervento 2018, doc. 12a allegato alla *check list* e nota 27 settembre 2019);
  - iii. 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 44 (quarantaquattro) chiamate telefoniche, estratte a campione, pervenute al centralino di pronto intervento negli anni 2018 e 2019, è emerso che, in occasione di 5 (cinque) delle suddette chiamate telefoniche pervenute nel 2018 (nn. 10bis, 11, 14, 30 e 32 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 (doc. 12a allegato alla *check list*).
4. Pertanto con determinazione DSAI/4/2020/gas è stato avviato, nei confronti della Società, un procedimento per l'accertamento di violazioni in materia di pronto intervento gas e per l'adozione di un eventuale provvedimento sanzionatorio, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c) della legge 481/95.
  5. Con nota del 17 giugno 2020 (acquisita con prot. Autorità 19075), la Società ha presentato una memoria difensiva.
  6. Con nota del 1 dicembre 2020 (acquisita con prot. Autorità 40101), il Responsabile del procedimento ha comunicato le risultanze istruttorie.
  7. Con nota del 13 gennaio 2021 (acquisita con prot. Autorità 1460), Italgas ha trasmesso la memoria di replica alle risultanze istruttorie (di seguito: memoria di replica).

#### **VALUTAZIONE GIURIDICA:**

##### Contesto normativo

8. 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 (comma 1, lettera a); in particolare il punto 5.3 delle Linee guida CIG 10 prescrive all'impresa di distribuzione di gas di assicurarsi, tra l'altro, che il personale del servizio di pronto intervento sia in grado di svolgere le mansioni previste dal ruolo ad esso assegnato tra cui rientra, altresì, l'obbligo di redigere il rapporto di pronto intervento (punto 7 delle Linee guida CIG 10);
- 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)).

Argomentazioni di Italgas in merito alle singole contestazioni

In merito alla violazione sub i.

9. Italgas ha, in via preliminare, eccepito un presunto 'sbilanciamento' tra la portata del provvedimento di avvio del procedimento sanzionatorio e i 'fatti contestati', tenuto conto delle dimensioni dell'attività di pronto intervento del gruppo Italgas (la quale gestirebbe circa 300.000 chiamate annuali) ed ha sottolineato la propria focalizzazione nell'attuazione di investimenti volti ad innovare l'infrastruttura di pronto intervento con recenti implementazioni relative, tra l'altro, all'introduzione di nuove tecnologie per l'assistenza e il supporto agli operatori di centralino. Nella memoria di replica la Società lamenta che la ricerca delle migliori e più innovative soluzioni digitali siano state associate dall'Autorità, nelle risultanze istruttorie, alla inadeguatezza delle risorse 'umane, materiali e tecnologiche'.
10. La Società ha evidenziato, in particolare, che anche con il più ampio sforzo e con una costante attività di formazione impartita agli operatori del pronto intervento (come documentato anche con nota del 20 novembre 2019 acquisita al presente procedimento con prot. Autorità 30530), il minimo errore umano, come quello occorso in occasione delle chiamate telefoniche effettuate dai militari della Guardia di Finanza oggetto di contestazione, non sarebbe mai del tutto eliminabile; pertanto, trattandosi di un errore umano, isolato e non ripetibile in altre circostanze in quanto connesso solo alla casistica dei controlli telefonici, sarebbe utile applicare una soglia minima di tolleranza.
11. Nella memoria di replica Italgas ha ribadito, allegando documentazione a supporto di quanto già affermato nella precedente memoria difensiva, che se si fosse trattato di una reale chiamata di pronto intervento la possibilità di errore sarebbe stata ridotta al minimo o addirittura evitata dai sistemi in uso in quanto le chiamate 'reali' erano già totalmente automatizzate e dunque il sistema nel 2019 era già in *compliance* alle procedure aziendali.

12. La Società ha poi richiamato le azioni migliorative del servizio di pronto intervento poste in essere a far data dal 2017 ed oggetto di comunicazione all’Autorità sia nell’ambito del procedimento sanzionatorio conclusosi con la deliberazione 328/2019/S/gas che con la sopra citata comunicazione del 20 novembre 2019. Italgas ha poi dichiarato di aver posto in essere una serie di ulteriori iniziative volte ad evitare il ripetersi di tali episodi relativi ai controlli telefonici della Guardia di Finanza. In particolare tali iniziative hanno riguardato: l’inoltro al personale coinvolto di pronto intervento di una comunicazione il 16 maggio 2019 e l’organizzazione con gli stessi di due incontri, il 21 e 29 maggio 2019, attraverso cui sono state ribadite le norme procedurali alle quali attenersi; la revisione, a far data dal 31 gennaio 2020, delle modalità operative che devono essere adottate in occasione dei controlli telefonici (allegato 9 alla procedura ITG-IOP-291-R02, fornito in allegato con la memoria di replica), per cui l’operatore, in caso di detti controlli, deve comunicare, in aggiunta al numero del reperibile di I livello, anche quello di livello successivo; l’introduzione, di una ulteriore funzionalità del *software* utilizzato per la gestione delle chiamate di pronto intervento, che rende visibile all’operatore del centralino la lista di tutti i reperibili di turno nell’area di interesse (con i relativi numeri di telefono); quest’ultima soluzione sarebbe, tra l’altro, transitoria in attesa dell’introduzione a luglio 2020 di un nuovo *software* in grado di garantire l’inoltro automatico della chiamata del controllore direttamente al reperibile competente escludendo in tal modo ogni possibilità di errore. Nella memoria di replica la Società ha dichiarato che tale piattaforma è stata sviluppata ed è in fase di organizzazione l’opportuno processo formativo del personale, processo rallentato dall’emergenza sanitaria in corso. Sulla base di tali argomentazioni la Società ritiene che tale violazione non sarebbe sanzionabile in quanto non si riscontrerebbe colpa da parte della stessa.
13. Con riferimento alla contestazione relativa all’errata compilazione dei due rapporti di pronto intervento, la Società ha rilevato che la stessa sarebbe infondata e andrebbe quindi respinta in quanto, contrariamente a quanto contestato con la determinazione di avvio ed erroneamente riportato nella Tabella di riscontro della verifica ispettiva, i due rapporti sarebbero stati compilati in modo conforme alla regolazione. In particolare la Società ha sostenuto - sulla base di quanto disposto dall’articolo 26, comma 8, lettera c) della RQDG 14/19 e del fatto che la categoria del ‘falso allarme’ non rientra tra le casistiche dell’articolo 10.3 richiamato da detta disposizione - la correttezza di confermare, nel campo relativo alla ‘classificazione corretta’ dei predetti rapporti, la classificazione inizialmente comunicata dal segnalante (‘dispersione di gas’/ ‘danneggiamento da parte di terzi’), riportando nel campo ‘natura effettiva dell’evento’ il fatto che si fosse trattato di situazioni di ‘falso allarme’, come riscontrato dall’operatore in loco.

*In merito alla violazione sub ii.*

14. In merito alla contestazione relativa all’incompleta registrazione vocale di alcune chiamate giunte al centralino di pronto intervento la Società, pur ammettendone la

sussistenza, ne ha chiesto l'archiviazione in relazione all'eccezionalità dell'accadimento – che peraltro non avrebbe comportato alcun danno effettivo agli utenti - ed alle iniziative intraprese per evitare il ripetersi delle stesse. In particolare tali iniziative hanno riguardato: un aggiornamento complessivo del sistema di registrazione (nuovi applicati e nuovo *hardware*) e il potenziamento del sistema di controllo per evitare casi di indisponibilità e arresti improvvisi del sistema (documentati con la citata nota del 27 settembre 2019); attivazione, a far data dal 1 febbraio 2020 di un sistema aggiuntivo di controllo che permette una comparazione, in termini di numero e durata, tra i file audio salvati e le chiamate ricevute dal centralino di pronto intervento, e che in caso di incongruenza invia una notifica al fornitore per consentirgli di eliminare il problema.

In merito alla violazione sub iii.

15. Con riferimento a tale violazione Italgas ha, in via preliminare, evidenziato che la stessa è stata già sanzionata con un precedente provvedimento (deliberazione 328/2019/gas) per il quale è attualmente pendente un ricorso innanzi al Tar Lombardia – Milano e, lamentando la condotta, a suo dire, illogica e contraddittoria dell'Autorità, ha riproposto le argomentazioni già fornite all'Autorità anche in sede di ricorso.
16. Sul punto la Società ha richiamato la corrispondenza intercorsa tra il 2017 e il 2019 tra gli Uffici dell'Autorità, Italgas e il CIG ed in particolare le note CIG del 2 agosto 2018 e del 4 luglio 2019, entrambe già acquisite nell'ambito del precedente procedimento sanzionatorio culminato con la citata deliberazione 328/2019/gas, con le quali il CIG si era espresso in merito all'istruzione del c.d. 'straccio bagnato'. A detta della Società, il CIG con tali note avrebbe rilevato che l'indicazione in esame sarebbe utile *“ai fini della limitazione della dispersione di gas”*; inoltre, nella memoria difensiva ha riportato due passaggi estrapolati dalla nota del CIG del 4 luglio 2019 nei quali viene affermato che:
  - (i) *“tale tipo di indicazione fornita a fronte di specifiche tipologie di segnalazione, correttamente inserita nelle procedure aziendali pertinenti, appare coerente con l'univocità di giudizio e la corretta assunzione delle responsabilità civili e penali”*;
  - (ii) *“trattandosi di un'operazione elementare, autoesplicativa e di immediata comprensione, può non essere considerato come vincolo la asserita specifica professionalità del chiamante, peraltro non controllabile e verificabile dal Centralino, neanche a richiesta”*.

Quest'ultima affermazione in particolare, a detta della Società, confuterebbe quanto sostenuto dall'Autorità in merito al fatto che, in ogni caso, l'indicazione di apporre stracci bagnati debba essere integrata con ulteriori specificazioni di sicurezza.

La Società lamenta, pertanto, che l'Autorità abbia deciso di sanzionare tale condotta con il summenzionato provvedimento sanzionatorio e di aver deciso di contestarla nuovamente nel presente procedimento nonostante i due pareri CIG e



nonostante la stessa Autorità abbia dato mandato a tale organo, con la citata deliberazione 569/2019/R/gas, di disporre le linee guida per quanto riguarda la gestione delle segnalazioni da parte del personale addetto al centralino di pronto intervento gas.

17. La Società dichiara di ritenere vincolanti i pareri del CIG ai fini del giudizio sul proprio operato e rileva, che la correttezza di quest'ultimo deriverebbe, altresì, dal fatto che tale istruzione viene fornita all'interno di un perimetro procedurale ben definito sebbene *“come chiarito anche dal CIG, l'individuazione di 'casi tipo' non sempre può essere la migliore soluzione data l'imprevedibilità e la variabilità delle segnalazioni e le diverse caratteristiche soggettive del chiamante e dei contesti impiantistici e ambientali cui si riferiscono le singole segnalazioni”*. A riprova di ciò, la Società rileva che in una delle cinque chiamate contestate sarebbe stato lo stesso segnalante a dichiarare di aver già provveduto ad apporre uno straccio bagnato; per le restanti quattro chiamate contestate, invece, gli operatori del centralino si sarebbero attenuti alle procedure aziendali che contengono le principali indicazioni comportamentali che il personale addetto alla ricezione delle chiamate di pronto intervento deve fornire.
18. Nella memoria di replica la Società ha evidenziato come le indicazioni di sicurezza presenti sul proprio sito internet, dovendo risultare applicabili alla generalità delle situazioni che si possono verificare, debbano necessariamente fermarsi ad un livello più alto e generalizzato rispetto a quelle, più puntuali, che l'operatore del centralino fornisce al momento della segnalazione telefonica, alla luce di una maggiore contezza della situazione verificatasi, e ciò proprio al fine di salvaguardare la sicurezza del segnalante.
19. La Società ha concluso la propria difesa affermando di ritenere - alla luce di quanto dettagliato e ulteriormente documentato nella memoria di replica - di aver fornito tutti gli elementi per poter chiudere il procedimento con l'archiviazione, senza sanzioni nei propri confronti.

Valutazione delle argomentazioni della Società in merito alle singole contestazioni  
In merito alla violazione sub i.

20. Dagli elementi acquisiti a seguito della verifica ispettiva emerge che Italgas si è resa responsabile della violazione dell'articolo 14, comma 1, lettera a) della RQDG 14/19 nonché del punto 5.3 delle Linee guida CIG 10, in quanto in occasione delle chiamate telefoniche effettuate dai militari della Guardia di Finanza al numero di pronto intervento 800.900.999 nei giorni 15 maggio 2019 (controllo notturno) e 19 maggio 2019 (controllo festivo), i centralinisti non sono stati in grado di mettere in contatto i controllori con i reperibili di turno competenti per l'impianto oggetto di verifica.
21. La circostanza che la Società gestisca circa 300.000 chiamate telefoniche annuali e che i casi riscontrati siano solo due non consente di confinare le evidenze acquisite, come pretenderebbe la Società, a 'due casi isolati' riconducibili ad 'errori umani' statisticamente irrilevanti o comunque perimetrabili all'interno di

una soglia di tolleranza di cui si invoca l'introduzione in sede di controlli. Al contrario, il fatto che durante due controlli telefonici su un totale di tre effettuati (pari quindi a circa il 66%) i centralinisti non siano stati in grado di mettere in contatto i militari con i reperibili di turno è circostanza che non può ritenersi irrilevante e dalla quale si può correttamente inferire l'inidoneità almeno parziale perlomeno delle 'risorse umane', se non di quelle 'materiali e tecnologiche', a fronteggiare con tempestività le richieste di pronto intervento.

22. Sotto questo profilo, inoltre, l'argomentazione della Società per cui se si fosse trattato di una reale chiamata di pronto intervento tali errori non si sarebbero verificati, quandanche fosse documentata o documentabile – cosa che evidentemente non è – non farebbe venir meno la realtà dei fatti, come risultanti dalle stesse dichiarazioni della Società rese in sede di verifica ispettiva (punto 3 della *check list*), ovvero che, in un caso, l'operatore ha utilizzato un applicativo errato e, in un altro, ha errato nel comunicare il numero del reperibile di turno. Pertanto, contrariamente a quanto sostenuto dalla Società, tali circostanze dimostrano il non corretto funzionamento delle procedure e, quindi, si ribadisce, una – almeno parziale – inadeguatezza delle risorse messe a disposizione dalla Società per garantire un importante servizio per la sicurezza e l'incolumità pubblica, quale quello di pronto intervento. La precipua finalità di sicurezza cui è preposta la regolazione della qualità del servizio di distribuzione del gas naturale e, quindi, del servizio di pronto intervento, dimostrano la gravità dei fatti contestati e non consentono di considerarli alla stregua di episodi isolati e irrilevanti.
23. Si prende atto delle contromisure adottate dalla Società subito dopo il controllo telefonico e a valle della verifica ispettiva in azienda, ed articolate in interventi sulle 'risorse umane' e su quelle 'materiali e tecnologiche'. Fra i primi spiccano misure volte a correggere i comportamenti delle risorse umane coinvolte, che sono andati dalla sensibilizzazione del personale coinvolto nella errata gestione delle chiamate sulle 'norme comportamentali' alle quali attenersi fino all'irrogazione di 'sanzioni disciplinari'. Si veda anche quanto dichiarato e documentato dalla Società in sede di verifica ispettiva (doc 3a, 3b e 3c allegati alla *check list*) e ribadito nella memoria difensiva.
24. Fra i secondi si prende atto, altresì, che la Società ha dichiarato - e documentato nella memoria di replica – l'introduzione, a far data dal 31 gennaio 2020, di una nuova procedura operativa (ITG-IOP-291-R02) relativa all'attività di pronto intervento che impone all'operatore, in caso di controllo telefonico, di comunicare il numero dei reperibili sia di I livello che di livello successivo, nonché l'introduzione di un'ulteriore funzionalità del software utilizzato per la gestione delle chiamate di pronto intervento che rende visibile all'operatore del centralino la lista di tutti i reperibili di turno nell'area di interesse (con i relativi numeri di telefono), funzionalità quest'ultima che dovrebbe essere sostituita da un nuovo *software* in grado di garantire l'inoltro automatico della chiamata del controllore direttamente al reperibile competente. Tali circostanze verranno valutate ai fini della quantificazione della sanzione.



25. Sotto altro profilo, la Società si è resa responsabile, altresì, della violazione dell'articolo 14, comma 1, lettera a) della RQDG 14/19 nonché del punto 5.3 delle Linee guida CIG 10, non avendo compilato correttamente due rapporti di pronto intervento in quanto, pur trattandosi di casi di 'falso allarme' come riportato nel campo 'natura effettiva dell'evento' dei rapporti stessi, era stata riportata, altresì, nel campo relativo alla 'classificazione corretta', la classificazione 'dispersione di gas' (scheda di segnalazione n. 65276) e 'danneggiamento da parte di terzi' (scheda di segnalazione n. 7901). Non condivisibile risulta l'argomentazione difensiva della Società secondo la quale i rapporti di pronto intervento sarebbero stati compilati in conformità alla regolazione. Al riguardo, infatti, occorre rilevare che oggetto della contestazione non è la compilazione del rapporto nelle sezioni relative alla segnalazione – dove viene riportata correttamente, come previsto dalla regolazione, la classificazione (poi rivelatasi inesatta) comunicata dal segnalante ('dispersione di gas' / 'danneggiamento da parte di terzi') – bensì la compilazione della sezione finale dei rapporti, dove nel campo 'classificazione corretta' (evidentemente relativa alla classificazione che deve effettuare l'operatore dopo essere giunto sul posto e aver accertato la reale natura dell'evento), nonostante si sia trattato di due casi di 'falso allarme', sono state 'flaggate', per errore, le classificazioni 'dispersione di gas' e 'danneggiamento da parte di terzi'.

In merito alla violazione sub ii.

26. La Società si è resa responsabile della violazione dell'articolo 14, comma 1, lettera c), punti i) della RQDG 14/19, in quanto, come ammesso dalla stessa nel corso della visita ispettiva, su un totale di 44 (quarantaquattro) chiamate telefoniche, estratte a campione, pervenute al centralino di pronto intervento negli anni 2018 e 2019, la Società non è stata in grado di produrre la registrazione vocale completa di 2 (due) delle suddette chiamate telefoniche pervenute nel 2018.
27. Si rileva che la Società ha mostrato di avere chiara contezza che si tratta di casi tutt'altro che trascurabili, se è vero, come espressamente dichiara essa stessa nella propria memoria difensiva, che *“non appena resasi conto in sede di verifica ispettiva di tale anomalia”*, ha *“immediatamente contattato il fornitore del servizio chiedendogli di relazionare dettagliatamente sull'accaduto e di individuare azioni correttive per prevenire il ripetersi dell'errore”*.
28. Si prende atto che la Società ha dichiarato e documentato, con la citata nota del 27 settembre 2019, di aver tempestivamente posto in essere una serie di azioni correttive per evitare il possibile ripetersi di casi analoghi. Si rileva, altresì, che Italgas con la memoria difensiva ha dichiarato l'attivazione, a far data dal 1 febbraio 2020, di un sistema aggiuntivo di controllo che permette una comparazione tra numero e durata delle chiamate dei file audio e quanto registrato dal centralino telefonico, che in caso di incongruenza invia una notifica al fornitore per consentirgli di eliminare il problema. Nella memoria di replica la Società ha documentato la suddetta attivazione allegando, a titolo esemplificativo, il *report*

relativo al mese di ottobre 2020. Tali circostanze verranno valutate ai fini della quantificazione della sanzione.

*In merito alla violazione sub iii.*

29. La Società si è resa responsabile della violazione dell'articolo 14, comma 1, lettera c) punto iii) della RQDG 14/19, in quanto è emerso, altresì, che gli addetti al centralino di pronto intervento hanno fornito ai segnalanti indicazioni circa l'utilizzo di stracci bagnati in attesa dell'arrivo della squadra di pronto intervento in mancanza di indicazioni puntuali – rapportate alle attitudini/capacità professionali del segnalante – sulle modalità da seguire e sugli accorgimenti di sicurezza da adottare. La circostanza è stata riscontrata con riferimento a 5 (cinque) chiamate telefoniche pervenute nel 2018 (nn. 10bis, 11, 14, 30 e 32 della Tabella di riscontro delle chiamate di pronto intervento) su un totale di 44 (quarantaquattro) chiamate telefoniche, estratte a campione, pervenute al centralino di pronto intervento negli anni 2018 e 2019.
30. In merito alla circostanza evidenziata dalla Società secondo la quale la condotta in contestazione sarebbe stata oggetto di un precedente provvedimento sanzionatorio poi impugnato innanzi al Tar Lombardia – Milano, occorre evidenziare che con la precedente delibera sanzionatoria 328/2019/S/gas sono state accertate condotte analoghe ma commesse fino a tutto il 2017, mentre nel presente procedimento vengono contestate condotte commesse nel 2018. Inoltre giova rilevare che tale delibera sanzionatoria ad oggi non è stata sospesa o annullata, risultando, pertanto, pienamente efficace. Anche per tali ragioni non si può che richiamare quanto affermato nella citata deliberazione 328/2019/S/gas in merito ai citati pareri del CIG, che, secondo quanto eccepito da Italgas nella memoria difensiva del presente procedimento, rappresenterebbero un *“inoppugnabile supporto dell'operato di Italgas”*.
31. Con riferimento al parere del 2 agosto 2018 l'Autorità ha rilevato che il CIG non ha espresso alcuna valutazione tecnica o di utilità dell'istruzione in oggetto, limitandosi alla assai generica e non dirimente affermazione che *“in assenza di qualsivoglia elemento o informazione specifica e di contesto (dettagli sulle situazioni segnalate, capacità del segnalante, componenti/parti del sistema gas nelle quali sono segnalate le dispersioni, contesto ambientale e impiantistico, ulteriori informazioni di sicurezza fornite dall'operatore di centralino, ecc) non è a nostro avviso possibile qualificare le indicazioni fornite al segnalante, di utilizzare stracci bagnati in attesa dell'arrivo della squadra di pronto intervento, come inidonee alla tutela dell'incolumità pubblica o inutili ai fini della limitazione della dispersione di gas”*. Inoltre è stato affermato che *“nel merito, ammesso che – come sostenuto da Italgas – possa rilevare nel presente procedimento una ‘massima di esperienza’ priva di qualsiasi rilievo scientifico, ciò non varrebbe comunque a scriminare la condotta contestata, che non consiste nel suggerire di utilizzare stracci bagnati in talune determinate circostanze, ma nel fornire detta istruzione in mancanza di correlate indicazioni puntuali sulle modalità da seguire*

- e sugli accorgimenti di sicurezza da adottare allorchè si posizionino concretamente stracci bagnati su una tubatura in cui è in atto una dispersione di gas, cautele che devono essere rapportate alle attitudini/capacità professionali del segnalante” (punti 46 e 48 della deliberazione 328/2019/S/gas).*
32. Con riferimento, invece, alla nota del 4 luglio 2019, l’Autorità ha precisato che *“il CIG non sostiene che l’operazione può essere compiuta da chiunque, limitandosi ad usare una circonlocuzione – ‘di un’operazione elementare, autoesplicativa e di immediata comprensione, può non essere considerato come vincolo la asserita specifica professionalità del chiamante, peraltro non controllabile e verificabile dal personale del Centralino, neanche a richiesta’ – per affermare che il compimento dell’operazione in questione non è riservato a soggetti dotati di una specifica professionalità, senza con ciò fornire alcun elemento tecnico utile ai fini del presente procedimento. L’Autorità non ha contestato ad Italgas di fornire un’istruzione di difficile applicazione, ma di non averla accompagnata con indicazioni puntuali sulle modalità da seguire e sui necessari accorgimenti di sicurezza, rapportate alle attitudini/capacità professionali del segnalante” (punto 49 della deliberazione 328/2019/S/gas).*
33. Inoltre è opportuno precisare che, ai sensi dell’articolo 25 della RQDG 14/19 (oggi sostituito dall’articolo 35 della RQDG 20/25) la regolazione ivi prevista può essere integrata solo da norme tecniche, specifiche tecniche o rapporti tecnici vigenti UNI e CEI o, nel caso in cui risultino mancanti, da linee guida definite dagli organismi tecnici competenti UNI/CIG e APCE. Pertanto, la circostanza che Italgas possa in ipotesi essere *compliant* rispetto alle osservazioni espresse dal CIG in una nota o in un parere (cosa che per le ragioni dette non è dato riscontrare) non rileva ai fini del procedimento, dal momento che – come già evidenziato – la regolazione in materia di qualità della distribuzione del gas naturale prevede un rinvio unicamente alle linee guida predisposte dal medesimo ente e non a qualunque altro atto dallo stesso adottato.
34. Non rileva, tra l’altro, il mandato di cui alla deliberazione 569/2019/R/gas con il quale l’Autorità – al fine di garantire un adeguato livello di sicurezza e di assicurare il corretto operato del personale addetto al servizio di pronto intervento – ha ritenuto opportuno affidare al CIG il compito di predisporre delle linee guida con riferimento non al caso specifico in esame, bensì ad una generale gestione delle segnalazioni da parte del personale addetto al centralino di pronto intervento.
35. L’istruzione dello straccio bagnato contrasta sia con le linee guida interne (per le dispersioni per strada) allora vigenti, sia con le indicazioni allora presenti sul sito *internet* della Società (come rilevato con la citata deliberazione 328/2019/S/gas ai punti 44 e 51). Con riferimento, infatti, alla chiamata identificata con il n. 11 della Tabella di riscontro delle chiamate di pronto intervento 2018 e relativa ad una dispersione a causa di un danneggiamento da TOC, la stessa non rientrava nelle linee guida aziendali allora vigenti, tra le istruzioni per le quali viene prevista l’istruzione dello straccio bagnato. Per quanto riguarda le 4 (quattro) segnalazioni effettuate da utenti e relative a dispersioni sull’impianto aereo esterno all’abitazione (nn. 10bis, 14, 30 e 32 della Tabella di riscontro delle chiamate di

pronto intervento 2018), rileva che nella sezione del sito *internet* di Italgas dedicata ai casi di emergenza/pronto intervento, tra i comportanti da non tenere in caso di dispersioni di gas, guasti, danneggiamenti di parte di impianto, interruzioni e irregolarità della fornitura di gas, in attesa dell'arrivo della squadra di pronto intervento, si leggeva la prescrizione “*non toccate il contatore o le tubazioni del gas*”; si trattava di prescrizione volta evidentemente a ridurre l'esposizione del segnalante al rischio derivante dalla dispersione e per questo difficilmente compatibile con quella di apporre stracci bagnati sulle medesime tubazioni.

36. Infine occorre rilevare che, come si desume anche dalla citata nota del 20 novembre 2019 inviata in riscontro all'ordine contenuto nella deliberazione 328/2019/S/gas (con il quale veniva ordinato di “*adottare 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 altrui incolumità in attesa dell'arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento*”), la Società – anche successivamente al richiamato provvedimento prescrittivo – non ha evidentemente ritenuto di adeguarvisi, al contrario insistendo dichiaratamente sulla giustizia della sua posizione. Tale circostanza verrà valutata ai fini della quantificazione della sanzione.

#### **QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE:**

37. L'articolo 11 della legge 689/81 prevede 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.
38. Sotto il profilo della *gravità della violazione*, la condotta della Società 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.
39. In particolare, con riferimento alla violazione *sub i.*, relativa alla mancata messa in comunicazione del controllore con il reperibile di turno, si prende atto che la Società ha dichiarato e documentato in sede di verifica ispettiva (doc. 3a, 3b e 3c allegati alla check list) di aver inviato una comunicazione al personale addetto al pronto intervento e di aver organizzato due incontri con i medesimi, al fine di ribadire le norme procedurali alle quali attenersi in caso di controllo telefonico da parte della Guardia di Finanza. Si prende atto, altresì, che la Società ha dichiarato e documentato

l'introduzione, a far data dal 31 gennaio 2020, di una nuova procedura operativa (IT-IOP-291-R02) relativa all'attività di pronto intervento che impone all'operatore, in caso di controllo telefonico, di comunicare il numero dei reperibili sia di I livello che di livello successivo, nonché l'introduzione – in via transitoria, nelle more della sostituzione con un nuovo *software* in grado di garantire l'inoltro automatico della chiamata del controllore direttamente al reperibile competente per cui allo stato attuale è ancora in corso la formazione del personale - di un'ulteriore funzionalità del *software* utilizzato per la gestione delle chiamate di pronto intervento, che rende visibile all'operatore del centralino la lista di tutti i reperibili di turno nell'area di interesse.

40. Con riferimento invece alla violazione *sub i.* relativa all'errata compilazione dei rapporti di pronto intervento, si rileva che la stessa è circoscritta a due rapporti su un totale di 28 (ventotto) estratti a campione.
41. Quanto alla violazione *sub ii.* occorre rilevare che la stessa è circoscritta a 2 (due) chiamate su un totale di 44 (quarantaquattro) chiamate telefoniche estratte a campione, e che la Società ha dichiarato e documentato con la nota del 27 settembre 2019 di aver tempestivamente posto in essere una serie di azioni correttive per evitare il possibile ripetersi di casi analoghi. Si rileva, altresì, che Italgas con la memoria difensiva presentata in fase istruttoria ha dichiarato l'attivazione, a far data dal 1 febbraio 2020, di un sistema aggiuntivo di controllo che permette una comparazione tra numero e durata delle chiamate dei *file* audio e quanto registrato dal centralino telefonico, che in caso di incongruenza invia una notifica al fornitore per consentirgli di eliminare il problema e che, con la memoria di replica, ha documentato la suddetta attivazione allegando, a titolo esemplificativo, il *report* relativo al mese di ottobre 2020.
42. Quanto alla violazione *sub iii.* rileva che, pur essendo circoscritta a sole 5 (cinque) chiamate su un totale di 44 (quarantaquattro) chiamate telefoniche estratte a campione, rappresenta – come confermato dalle note della Società del 20 novembre 2019, del 17 giugno 2020 e del 13 gennaio 2021 – una prassi aziendale alla quale la Società non ritiene di doversi discostare nonostante il provvedimento prescrittivo di cui alla deliberazione 328/2019/S/gas.
43. Con riferimento ai criteri dell'*opera svolta dall'agente per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione* non risultano circostanze rilevanti.
44. In merito alla *personalità dell'agente*, occorre considerare che la Società è stata già destinataria di provvedimenti sanzionatori dell'Autorità. In particolare, Italgas è stata sanzionata con deliberazione 215/05 del 10 ottobre 2005 per dichiarazioni non veritiere in materia di gestione delle richieste di prestazioni; con deliberazione VIS 191/10 del 9 dicembre 2010 in materia di corresponsione di indennizzi automatici; con deliberazione 134/2013/S/gas del 28 marzo 2013 per violazione dell'obbligo di messa a disposizione di dati di misura del gas naturale; con deliberazioni VIS 41/11 del 16 marzo 2011 e 195/2017/S/gas del 30 marzo 2017 per violazione degli obblighi di sostituzione e risanamento delle condotte in ghisa con giunti in canapa e piombo; con deliberazione 414/2018/S/gas del 2 agosto 2018 per violazione in tema di fatturazione della componente tariffaria 'canoni comunali' nel servizio di



distribuzione del gas; con la citata deliberazione 328/2019/S/gas per violazione in materia di pronto intervento gas; con deliberazione 415/2019/S/efr del 23 ottobre 2019 per violazioni in materia di titoli di efficienza energetica; con deliberazione 266/2020/S/gas del 14 luglio 2020 per violazioni in materia di sicurezza del servizio di distribuzione del gas.

45. Per quanto attiene alle *condizioni economiche dell'agente*, si rileva che dal bilancio relativo all'anno 2019 la Società ha realizzato un fatturato pari ad euro 1.736.980.682,00.
46. Gli elementi sopra evidenziati consentono, pertanto, di determinare la sanzione nella misura di euro 500.000,00 (cinquecentomila/00)

### **DELIBERA**

1. di accertare la violazione da parte di Italgas Ret S.p.A., nei termini di cui in motivazione, dell'articolo 14, comma 1, lettere a) e c) punti (i) e (iii) della RQDG 14/19, nonché dei punti 5.3 delle Linee guida CIG 10;
2. di irrogare nei confronti di Italgas Reti S.p.A., ai sensi dell'articolo 2 comma 20, lettera c) della legge 481/95, una sanzione amministrativa pecuniaria pari ad euro 500.000 (cinquecentomila/00);
3. di ordinare a Italgas Reti S.p.A. di pagare la sanzione irrogata 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 alle Poste Italiane S.p.A. presentando il modello "F23" (recante codice ente QAE e codice tributo "787T"), come previsto dal decreto legislativo 237/1997;
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 Italgas Reti S.p.A. di comunicare all'Autorità l'avvenuto pagamento della sanzione amministrativa irrogata 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 notificare il presente provvedimento a Italgas Reti S.p.A. (P. Iva 00489490011) mediante pec all'indirizzo italgasreti@pec.italgasreti.it e di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it).

Avverso il presente provvedimento può essere proposto ricorso innanzi 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.

2 marzo 2021

IL PRESIDENTE  
*Stefano Besseghini*