

DELIBERAZIONE 30 NOVEMBRE 2021

530/2021/S/GAS

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

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

Nella 1183^a riunione del 30 novembre 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, lettera 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);
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 14 giugno 2012, 243/2012/E/com, recante "Adozione del nuovo regolamento per la disciplina dei procedimenti sanzionatori e delle modalità procedurali per la valutazione degli impegni" e s.m.i. (di seguito: Regolamento Sanzioni);
- 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 3 marzo 2020, 52/2020/E/gas (di seguito: deliberazione 52/2020/E/gas);
- 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 determinazione del Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni 30 aprile 2021, DSAI/13/2021/gas (di seguito: determinazione DSAI/13/2021/gas).

FATTO:

1. Con deliberazione 52/2020/E/gas l’Autorità ha approvato un programma di cinquanta controlli nei confronti di altrettanti impianti di 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 1, 2 e 3 dicembre 2020 nei confronti della Società Compagnia Ricerche Metano S.r.l. (di seguito: CO.RI.ME o Società) è emerso, con riferimento al servizio di pronto intervento relativo all’impianto di distribuzione di gas naturale denominato ‘ANITA DI ARGENTA (FE)’ gestito dalla stessa, il mancato rispetto di diverse disposizioni della RQDG 14/19, della RQDG 20/25 e delle Linee Guida CIG 10 (cfr. successivi punti da 9 a 16).
4. Pertanto, con determinazione DSAI/13/2021/gas è stato avviato, nei confronti di CO.RI.ME, un procedimento per l’accertamento di possibili violazioni in materia di pronto intervento gas e per l’adozione del relativo provvedimento sanzionatorio, ai sensi dell’articolo 2, comma 20, lettera c) della legge 481/95.
5. Con nota del 17 maggio 2021 (acquisita con prot. Autorità 21436) l’Associazione Codici – Centro per i diritti del Cittadino ha presentato istanza di partecipazione al presente procedimento.
6. Con nota del 26 agosto 2021 (prot. Autorità 32770) il Responsabile del procedimento ha comunicato le risultanze istruttorie ed invitato la Società a documentare l’adempimento degli obblighi che a tale data risultavano ancora non eseguiti, rappresentando che tali adempimenti avrebbero costituito elemento di valutazione ai fini della quantificazione dell’eventuale sanzione.
7. Nel corso del presente procedimento la Società non ha presentato memorie difensive.

VALUTAZIONE GIURIDICA:

Contesto normativo

8. Ai sensi di quanto disposto dalla RQDG 14/19, sostituita per il periodo regolatorio 2020-2025 dalla RQDG 20/25, le imprese che esercitano l’attività di distribuzione

del gas sono destinatarie di una serie di obblighi in materia di pronto intervento, tra cui:

- obbligo di disporre di procedure operative relativamente, tra l'altro, all'attività di pronto intervento, di classificazione delle dispersioni localizzate e di ripristino della fornitura di gas a uno o più clienti finali (articolo 12, comma 8, lettere a) e d) della RQDG 14/19, ora articolo 14, comma 8, lettere a) e d) della RQDG 20/25, e punto 5.4 delle Linee Guida CIG 10);
- 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 (articolo 14, comma 1, lettera a) della RQDG 14/19, ora articolo 15, comma 1, lettera a) della RQDG 20/25, e punti 5.1 e 7 delle Linee Guida CIG 10);
- obbligo di disporre di uno o più recapiti telefonici con linea fissa abilitati a ricevere chiamate sia da rete fissa che da rete mobile, dedicati esclusivamente al servizio di pronto intervento, con passaggio diretto ad un operatore di centralino di pronto intervento o ad un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici (articolo 14, comma 1, lettera b) della RQDG 14/19, ora articolo 15, comma 1, lettera b) della RQDG 20/25);
- obbligo di disporre, per ogni impianto di distribuzione gestito, di uno o più centralini di pronto intervento in grado, tra l'altro, di assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute (articolo 14, comma 1, lettera c), punto (i) della RQDG 14/19, ora articolo 15, comma 1, lettera c), punto (i) della RQDG 20/25);
- obbligo di disporre di strumenti tali da assicurare la registrazione garantita delle chiamate telefoniche pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento (articolo 14, comma 1, lettera d), della RQDG 14/19, ora articolo 15, comma 1, lettera d) della RQDG 20/25). In particolare, ai sensi dell'articolo 1, comma 1, della RQDG 14/19 (ora articolo 1, comma 1, della RQDG 20/25), per 'registrazione garantita delle chiamate per pronto intervento' si intende la registrazione sequenziale ed inalterabile, per ogni chiamata pervenuta ai recapiti telefonici di pronto intervento, delle informazioni ivi previste, tra le quali i dati identificativi della persona che ha effettuato la chiamata telefonica e il luogo dove si richiede il pronto intervento dell'impresa distributrice, con indicazione, ove possibile, del recapito completo di indirizzo e numero civico;
- obbligo di pubblicare sul proprio sito internet i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento e di comunicarli in forma scritta, per la dovuta informazione ai clienti finali, al venditore al momento della sua richiesta di accesso alla rete di distribuzione e all'Autorità con le modalità da essa definite (articolo 14, comma 1, lettera g) della RQDG 14/19, ora articolo 15, comma 1, lettera g) della RQDG 20/25);

- obbligo di fornire su supporto elettronico, in sede di controllo dei dati di qualità, l'elenco delle richieste di pronto intervento mediante chiamata telefonica contenente per ogni intervento i campi indicati nella tabella M e l'elenco delle dispersioni localizzate contenente per ogni dispersione i campi indicati nella tabella N (articolo 68, comma 6, lettera a), punti (i) e (ii) della RQDG 14/19, ora articolo 79, comma 6, lettera a), punti (i) e (ii) della RQDG 20/25).
9. Nel corso del procedimento si è accertata la violazione da parte della Società:
- i) dell'articolo 12, comma 8, lettere a) e d) della RQDG 14/19, dell'articolo 14, comma 8, lettere a) e d) della RQDG 20/25 e del punto 5.4 delle Linee Guida CIG 10, in quanto, come risulta dalle dichiarazioni rese in sede di verifica ispettiva, la stessa non ha ottemperato all'obbligo di disporre di procedure operative relativamente alle attività di pronto intervento, di classificazione delle dispersioni localizzate e di ripristino della fornitura di gas a uno o più clienti finali (punto 16 della *check list*);
 - ii) dell'articolo 14, comma 1, lettera a) della RQDG 14/19, dell'articolo 15, comma 1, lettera a) della RQDG 20/25, nonché del punto 5.1 delle Linee Guida CIG 10, in quanto, come risulta dalle dichiarazioni rese in sede di verifica ispettiva e dalla documentazione ivi prodotta, la stessa non ha ottemperato all'obbligo di formalizzare per iscritto la nomina del responsabile di pronto intervento solo in data 3 dicembre 2020 (punto 17 della *check list* e documento 17b allegato);
 - iii) dell'articolo 14, comma 1, lettera a) della RQDG 14/19, dell'articolo 15, comma 1, lettera a) della RQDG 20/25, nonché del punto 7 delle Linee Guida CIG 10, in quanto, come risulta dalle dichiarazioni rese in sede di verifica ispettiva e dalla documentazione ivi prodotta, la stessa non ha ottemperato all'obbligo di utilizzare un modulo di 'rapporto di pronto intervento' recante tutti i contenuti minimi richiesti dalla regolazione (punto 17 della *check list* e documento 17a allegato);
 - iv) dell'articolo 14, comma 1, lettera b) della RQDG 14/19 e dell'articolo 15, comma 1, lettera b) della RQDG 20/25, in quanto la stessa non ha ottemperato all'obbligo di disporre di almeno un recapito telefonico con linea fissa abilitato a ricevere chiamate sia da rete fissa che da rete mobile, dedicato esclusivamente al servizio di pronto intervento, con passaggio diretto ad un operatore di centralino di pronto intervento o ad un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici. In particolare, come risulta dai controlli telefonici effettuati dai militari della Guardia di Finanza nei giorni 6, 17 e 20 maggio 2020 e 30 novembre 2020, nonché dalle dichiarazioni rese dalla Società in sede di verifica ispettiva, il numero di centralino 800.755040 dedicato al servizio di pronto intervento non è stato funzionante dal 31 ottobre 2019 fino ad almeno il 25 novembre 2020 (punti 7 e 8 della *check list*);
 - v) dell'articolo 14, comma 1, lettera c), punto (i) della RQDG 14/19 e dell'articolo 15, comma 1, lettera c), punto (i) della RQDG 20/25, in quanto, come risulta dalle dichiarazioni in sede di verifica ispettiva, la stessa non ha

- ottemperato all'obbligo di disporre di un centralino di pronto intervento in grado di assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute dal 31 ottobre 2019 in poi (punti 7 e 8 della *check list*);
- vi) dell'articolo 14, comma 1, lettera d), della RQDG 14/19 e dell'articolo 15, comma 1, lettera d) della RQDG 20/25, in quanto, come risulta dalle dichiarazioni rese in sede di verifica ispettiva e dalla documentazione ivi prodotta, la stessa non ha ottemperato, dal 31 ottobre 2019 in poi, all'obbligo di disporre di strumenti tali da assicurare la registrazione garantita delle chiamate telefoniche pervenute al recapito telefonico di pronto intervento; inoltre, con riferimento al periodo 1 gennaio - 30 ottobre 2019, la Società ha fornito due documenti relativi alle chiamate telefoniche pervenute al recapito telefonico di pronto intervento per uno dei quali non risulta garantita l'inalterabilità e nei quali non sono riportate tutte le informazioni prescritte dalla regolazione come, ad esempio, i dati identificativi della persona che ha effettuato la chiamata telefonica e il luogo dove si richiede il pronto intervento dell'impresa distributrice, con indicazione, ove possibile, del recapito completo di indirizzo e numero civico (punti 9 e 10 della *check list* e documento 10a allegato);
- vii) dell'articolo 14, comma 1, lettera g) della RQDG 14/19, in quanto, come dalla stessa ammesso, non ha comunicato in forma scritta ai venditori, al momento della richiesta di accesso alla rete di distribuzione, il recapito telefonico per il servizio di pronto intervento (punto 12 della *check list*);
- viii) dell'articolo 68, comma 6, lettera a), punti (i) e (ii) della RQDG 14/19, in quanto, come dalla stessa ammesso, non ha ottemperato all'obbligo di fornire, in sede di controllo, per l'anno 2019, l'elenco delle richieste di pronto intervento mediante chiamata telefonica contenente per ogni intervento i campi indicati nella tabella M e l'elenco delle dispersioni localizzate contenente per ogni dispersione i campi indicati nella tabella N (punti 14 e 15 della *check list*).
10. La Società non ha aderito all'invito del Responsabile del procedimento di documentare l'adempimento degli obblighi *sub* i, iii, v, vi e vii che risultavano ancora non eseguiti alla data dell'invio delle risultanze istruttorie.

QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE:

11. 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.

12. 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 e quindi dell’incolumità delle persone e delle cose. Nel caso di specie, la particolare gravità della violazione risulta dalla circostanza che la Società – oltre ad essere risultata del tutto inadempiente agli obblighi *sub i* e *viii* – per oltre un anno non ha avuto attivo un centralino di pronto intervento, risultando del tutto inadempiente all’obbligo *sub iv*. Ai fini della valutazione della gravità della violazione rileva altresì, ai sensi dell’articolo 26 del Regolamento Sanzioni, la limitata estensione territoriale e il limitato numero dei clienti coinvolti, nonché le seguenti circostanze: a) la Società ha adempiuto all’obbligo *sub ii* di formalizzare per iscritto la nomina del responsabile di pronto intervento in data 3 dicembre 2020, b) il mancato rispetto degli obblighi *sub iv* e *sub viii* è stato accertato rispettivamente per il periodo dal 31 ottobre 2019 fino ad almeno il 25 novembre 2020 e per l’anno 2019; c) la Società non ha aderito all’invito del Responsabile del procedimento di documentare il successivo adempimento degli obblighi *sub i*, *iii*, *v*, *vi* e *vii*.
13. 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.
14. Per quanto attiene alle *condizioni economiche dell’agente*, si rileva che il fatturato conseguito dalla Società nell’anno 2020 è pari ad euro 5.020.052,00.
15. Gli elementi sopra evidenziati consentono, pertanto, di determinare la sanzione nella misura complessiva di euro 22.500,00 (ventiduemilacinquecento/00)

DELIBERA

1. di accertare la violazione da parte di CO.RI.ME – Compagnia Ricerche Metano S.r.l., nei termini di cui in motivazione, dell’articolo 12, comma 8, lettere a) e d) della RQDG 14/19, dell’articolo 14, comma 8, lettere a) e d) della RQDG 20/25, dell’articolo 14, comma 1, lettere a), b), c) punto (i), d) e g) della RQDG 14/19, dell’articolo 15, comma 1, lettere a), b), c) punto (i), d) e g) della RQDG 20/25, dell’articolo 68, comma 6, lettera a), punti (i) e (ii) della RQDG 14/19, nonché dei punti 5.1, 5.4 e 7 delle Linee Guida CIG 10;
2. di irrogare nei confronti di CO.RI.ME – Compagnia Ricerche Metano S.r.l., ai sensi dell’articolo 2 comma 20, lettera c) della legge 481/95, una sanzione amministrativa pecuniaria nella misura complessiva di euro 22.500,00 (ventiduemilacinquecento/00);
3. di avvisare che, decorso il termine di cui al precedente punto 2, 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”);

4. di ordinare a CO.RI.ME – Compagnia Ricerche Metano S.r.l. 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 5 giorni dalla sua effettuazione;
5. di notificare il presente provvedimento a CO.RI.ME – Compagnia Ricerche Metano S.r.l. (P. Iva: 01052520390) e a ASSOCIAZIONE CODICI – Centro per i diritti del Cittadino (C.F.: 96237770589) mediante pec agli indirizzi corimesrl@legalmail.it e associazione.codici@cert-posta.it, nonchè di pubblicarlo sul sito internet dell’Autorità 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.

30 novembre 2021

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini