

DELIBERAZIONE 28 DICEMBRE 2021
618/2021/S/GAS

IRROGAZIONE DI SANZIONI AMMINISTRATIVE PECUNIARIE PER VIOLAZIONI IN MATERIA
DI PRONTO INTERVENTO GAS

L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA
RETI E AMBIENTE

Nella 1187^a riunione del 28 dicembre 2021

VISTI:

- la legge 24 novembre 1981, n. 689 (di seguito: legge 689/81);
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 e, in particolare, l'articolo 2, comma 20, lettera c), e s.m.i. (di seguito: legge 481/95);
- l'articolo 11 *bis*, del decreto-legge 14 marzo 2005, n. 35, introdotto dalla legge di conversione 14 maggio 2005, n. 80 (di seguito: decreto-legge 35/05);
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 e s.m.i. (di seguito: decreto legislativo 93/11);
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244 (di seguito: d.P.R. 244/01);
- 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: Regolamento Sanzioni e Impegni);
- 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 3 marzo 2020, 52/2020/E/gas (di seguito: deliberazione 52/2020/E/gas);
- la determinazione del Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni dell'Autorità 11 giugno 2021, DSAI/17/2021/gas (di seguito: determinazione DSAI/17/2021/S/gas);

- le Linee guida del Comitato italiano gas 23 aprile 2012, n. 10 (di seguito: Linee guida CIG 10).

FATTO:

1. Con deliberazione 52/2020/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 le previste 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 15, 16 e 17 dicembre 2020 presso la sede legale della Società Basengas S.r.l. (di seguito: Basengas o società) è emerso, con riferimento al servizio di pronto intervento relativo all’impianto di distribuzione di gas naturale denominato “PISTICCI ** GAS”, gestito dalla stessa, il mancato rispetto di diverse disposizioni della RQDG 14/19, della RQDG 20/25 e delle Linee Guida CIG 10.
4. Pertanto, con determinazione DSAI/17/2021/gas, l’Autorità ha avviato, nei confronti di Basengas, un procedimento per l’accertamento della violazione di obblighi 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. Con la medesima determinazione la società era stata invitata ad adempiere agli obblighi oggetto delle contestazioni di cui ai punti *sub* i., iii., vi. e vii. della determinazione DSAI/17/2021/gas, rappresentando che tali adempimenti avrebbero costituito elemento di valutazione ai fini della determinazione del *quantum* dell’eventuale misura sanzionatoria, ai sensi del Titolo V del Regolamento Sanzioni e Impegni.
5. Con nota del 29 luglio 2021 (acquisita con prot. Autorità 30045) la società ha inviato documentazione volta a dimostrare l’avvenuto adeguamento alle disposizioni oggetto di contestazione con il presente procedimento.
6. Con la nota prot. 36304 del 1 ottobre 2021, il Responsabile del procedimento ha comunicato alla società le risultanze istruttorie.

VALUTAZIONE GIURIDICA

7. Le contestazioni di cui alla citata determinazione DSAI/17/2021/gas risultano confermate in quanto dall’analisi degli atti della citata verifica ispettiva è emerso, così come specificato nella medesima determinazione DSAI/17/2021/gas, il mancato rispetto da parte di Basengas di diversi obblighi posti dalla RQDG 14/19, dalla RQDG 20/25 e dalle Linee Guida CIG 10. Gli elementi probatori comprovanti le

responsabilità di Basengas non sono stati, inoltre, smentiti dalla medesima, la quale con la citata nota del 29 luglio 2021 ha provato a documentare di essersi adeguata alle disposizioni oggetto di contestazione.

8. In particolare, dagli elementi acquisiti al procedimento risulta che la società si è resa responsabile della violazione degli obblighi di cui:

- i. all'articolo 12, comma 8, lettere a) RQDG 14/19) e all'articolo 14, comma 8, lettera a) RQDG 20/25, e al punto 5.4 delle Linee Guida CIG 10, in quanto la società, come risulta dalla documentazione prodotta in sede di verifica ispettiva, disponeva di una procedura operativa relativa all'attività di ripristino della fornitura di gas a uno o più clienti finali nella quale non erano presenti gli elementi minimi – quali le modalità di avviso dei clienti finali interessati, le priorità di riattivazione, le modalità operative in caso di assenza dei clienti finali – previsti dalle norme tecniche vigenti e/o dalle linee guida di cui all'articolo 25, comma 2, della RQDG 14/19 (ora articolo 35, comma 2, della RQDG 20/25) (punto 16 della *check list* e documenti 16a e 16b allegati). Inoltre, la procedura operativa relativa alla attività di pronto intervento non era aggiornata e mancava del riferimento alle delibere dell'Autorità e alle norme tecniche vigenti e/o le linee guida di cui all'articolo 25, comma 2, della RQDG 14/19 (ora articolo 35, comma 2, della RQDG 20/25).

Si prende atto che la società, con la citata nota del 29 luglio 2021 ha trasmesso, tra l'altro, (con la cartella allegata alla nota denominata "PROCEDURE OPERATIVE AGGIORNATE") le procedure operative relative all'attività di pronto intervento e all'attività di ripristino della fornitura di gas a uno o più clienti finali, rilevando che le stesse sarebbero adeguate "alle attuali delibere, norme tecniche vigenti e linee guida". Al riguardo, occorre rilevare che, dall'analisi della documentazione prodotta emerge che le citate procedure non risultano ancora conformi alla regolazione dell'Autorità e alla normativa tecnica vigenti, e in particolare: la procedura operativa denominata "PROCEDURA OPERATIVA PER LA GESTIONE DEL PRONTO INTERVENTO GAS" oltre a non richiamare la RQDG 20/25 e le Linee Guida CIG 10 attualmente vigenti, riporta una definizione di "incidente da gas" non conforme all'articolo 18, comma 1, della RQDG 20/25 oltre che una disciplina relativa alla compilazione del verbale di pronto intervento non completamente conforme a quanto stabilito al paragrafo 6.1 della Linea Guida CIG 10; la procedura operativa denominata "PROCEDURA OPERATIVA PER L'ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA AI CLIENTI FINALI" non richiama le Linee Guida CIG 12. Tale circostanza verrà valutata anche ai fini della quantificazione della sanzione;

- ii. all'articolo 14, comma 1, lettera a) della RQDG 14/19 nonché al punto 5.3 delle Linee guida CIG 10, in quanto la società, come risulta dalla documentazione prodotta in sede di verifica ispettiva, non aveva classificato correttamente nei relativi verbali di pronto intervento alcune chiamate

telefoniche pervenute al centralino di pronto intervento relative a segnalazioni di dispersione di gas (progressivi nn. 5, 8, 9, 22, 24 e 27 della Tabella di riscontro chiamate di pronto intervento - dettaglio 2019 e doc. 13a allegato alla *check list*).

La circostanza che la presente violazione risulta circoscritta a 6 (sei) verbali di pronto intervento acquisiti in sede di verifica ispettiva a seguito dell'estrazione a campione di 30 (trenta) chiamate telefoniche pervenute al centralino di pronto intervento dal 1 gennaio 2019 al 31 dicembre 2019 sarà valutata anche ai fini della quantificazione della sanzione;

- iii. all'articolo 14, comma 1, lettera c), punto iii), della RQDG 14/19, in quanto la società non disponeva di un centralino di pronto intervento in grado 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; in particolare, dall'ascolto delle registrazioni vocali di 30 (trenta) chiamate telefoniche, estratte a campione, pervenute al centralino di pronto intervento dal 1 gennaio 2019 al 31 dicembre 2019, è emerso che, in occasione della quasi totalità di telefonate segnalanti situazioni di dispersioni di gas (pari a 16 delle suddette 30 chiamate), il centralinista di turno non aveva fornito alcuna istruzione (progressivi nn. 5, 8, 9, 11, 12, 14, 16, 17, 19, 20, 21, 23, 25, 26, 27 e 29 della Tabella di riscontro chiamate di pronto intervento - dettaglio 2019) in attesa dell'arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento (doc. 13a allegato alla *check list*).

Si prende atto che la società ha prodotto (con la cartella allegata alla nota del 29 luglio 2021, denominata "REGISTRAZIONI E VERBALI") le registrazioni vocali di quattro chiamate di pronto intervento segnalanti situazioni di dispersioni di gas pervenute a luglio 2021, dalle quali si evince che l'operatore del centralino di pronto intervento fornisce al chiamante le istruzioni circa i comportamenti da adottare per tutelare la propria e l'altrui incolumità. Tale circostanza sarà valutata anche ai fini della quantificazione della sanzione;

- iv. all'articolo 14, comma 1, lettera f), della RQDG 14/19, in quanto la società, come risulta dalla documentazione acquisita in sede di verifica ispettiva, non aveva ottemperato all'obbligo di sospendere la fornitura di gas a fronte della rilevazione di una dispersione di gas a valle del punto di riconsegna non eliminata (progressivo n. 29 della Tabella di riscontro chiamate di pronto intervento - dettaglio 2019 e doc. 13a allegato alla *check list*).

La circostanza che la presente violazione è circoscritta ad una dispersione di gas a valle del punto di riconsegna del 2019 nonché la circostanza che in relazione alla medesima la società ha prodotto (con la cartella allegata alla nota del 29 luglio 2021, denominata "REGISTRAZIONI E VERBALI") documentazione attestata la corretta gestione di una segnalazione di pronto intervento per dispersione di gas del 13 aprile 2021, con sospensione della

fornitura e successiva riattivazione, saranno valutate ai fini della quantificazione della sanzione;

- v. all'articolo 26, comma 4, lettera f) e dell'articolo 68, comma 6, lettera a), punto (ii), della RQDG 14/19, in quanto la società, come risulta dalla documentazione prodotta in sede di verifica ispettiva, non aveva correttamente registrato una dispersione di gas nella tabella N; in particolare, la società aveva registrato in tabella N la dispersione di gas di cui al progressivo n. 19 della Tabella di riscontro chiamate di pronto intervento - dettaglio 2019 come dispersione sulla rete anziché su impianto di derivazione di utenza su parte aerea (doc. 13a e 15a allegati alla *check list*).

La circostanza che l'inosservanza è circoscritta alla mancata registrazione in tabella N di un solo caso di dispersione di gas del 2019 sarà valutata anche ai fini della quantificazione della sanzione;

- vi. all'articolo 68, comma 6, lettera a), punto (i), della RQDG 14/19, nonché all'articolo 79, comma 6, lettera a), punto (i), della RQDG 20/25, in quanto la società, come risulta dalla documentazione prodotta in sede di verifica ispettiva, ha prodotto in sede di controllo, per l'impianto di distribuzione denominato "PISTICCI ** GAS NATURALE", l'elenco di cui alla tabella M relativo all'anno 2019 nel quale non erano contenuti i campi denominati "Tipologia prestazione" e "Codice Richiesta" prescritti dalla regolazione; inoltre, la società non aveva correttamente registrato cinque richieste telefoniche di pronto intervento relative a segnalazioni di dispersione di gas nella tabella M; in particolare, la società aveva registrato in tabella M, nel campo "Classificazione", le segnalazioni di gas di cui ai progressivi nn. 5, 8, 22, 24 e 27 della Tabella di riscontro chiamate di pronto intervento - dettaglio 2019 alla voce "Altro" anziché alla voce "Dispersione di Gas" (punto 14 e doc. 13a e 14a allegati alla *check list*).

Si prende atto che la società ha documentato di aver inserito nella Tabella M i campi mancanti riscontrati in sede di verifica ispettiva. Inoltre, si rileva che la presente violazione relativa all'errata registrazione delle chiamate sulla Tabella M risulta circoscritta a 5 (cinque) delle 30 (trenta) chiamate telefoniche estratte a campione in sede di verifica ispettiva, pervenute al centralino di pronto intervento dal 1 gennaio 2019 al 31 dicembre 2019. Tali circostanze saranno valutate ai fini della quantificazione della sanzione;

- vii. all'articolo 68, comma 6, lettera a), punto (ii), della RQDG 14/19 nonché all'articolo 79, comma 6, lettera a), punto (ii), della RQDG 20/25, in quanto la società, come risulta dalla documentazione prodotta in sede di verifica ispettiva, ha prodotto in sede di controllo per il citato impianto di distribuzione l'elenco di cui alla tabella N relativo all'anno 2019 nel quale non era contenuto il campo denominato "Riferimenti cartografici del luogo della dispersione in caso di dispersione su rete" prescritto dalla regolazione (punto 15 della *check list* e doc. 15a allegato).

Si prende atto che la società ha documentato di aver inserito nella Tabella N i campi mancanti riscontrati in sede di verifica ispettiva. Tale circostanza sarà valutata anche ai fini della quantificazione della sanzione.

QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE:

9. 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 e Impegni.

10. 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. Rilevano, con riguardo al criterio in esame, le seguenti circostanze come riferite alle singole violazioni: con riferimento alla violazione *sub i.*, che la società, con la citata nota del 29 luglio 2021 ha trasmesso, tra l'altro, (con la cartella allegata alla nota denominata "PROCEDURE OPERATIVE AGGIORNATE") le procedure operative relative all'attività di pronto intervento e all'attività di ripristino della fornitura di gas a uno o più clienti finali. Come già rilevato al paragrafo 8, le citate procedure non risulteranno ancora pienamente conformi alla regolazione dell'Autorità e alla normativa tecnica vigenti per le ragioni ivi illustrate; con riferimento alla violazione *sub ii.*, che la medesima risulta circoscritta a 6 (sei) verbali di pronto intervento acquisiti in sede di verifica ispettiva a seguito dell'estrazione a campione di 30 (trenta) chiamate telefoniche pervenute al centralino di pronto intervento dal 1 gennaio 2019 al 31 dicembre 2019; con riferimento alla violazione *sub iii.*, che la società ha prodotto (con la cartella allegata alla nota del 29 luglio 2021, denominata "REGISTRAZIONI E VERBALI") le registrazioni vocali di quattro chiamate di pronto intervento segnalanti situazioni di dispersioni di gas pervenute a luglio 2021, dalle quali si evince che l'operatore del centralino di pronto intervento fornisce al chiamante le istruzioni circa i comportamenti da adottare per tutelare la propria e l'altrui incolumità; con riferimento alla violazione *sub iv.*, che la medesima è circoscritta ad una dispersione di gas a valle del punto di riconsegna del 2019, nonché che la società ha prodotto (con la cartella allegata alla nota del 29 luglio 2021, denominata "REGISTRAZIONI E VERBALI") documentazione attestante la corretta gestione di una segnalazione di pronto intervento per dispersione di gas del 13 aprile 2021, con sospensione della fornitura e successiva riattivazione; con riguardo alla violazione *sub v.*, che la medesima è circoscritta alla mancata registrazione in tabella N di un solo caso di dispersione di gas del 2019; con riguardo alle violazioni *sub vi.*

e vii., che la società ha documentato di aver inserito nella Tabella M e nella Tabella N i campi mancanti riscontrati in sede di verifica ispettiva, nonché che la violazione *sub* vi. relativa all'errata registrazione delle chiamate sulla Tabella M risulta circoscritta a 5 (cinque) delle 30 (trenta) chiamate telefoniche estratte a campione in sede di verifica ispettiva, pervenute al centralino di pronto intervento dal 1 gennaio 2019 al 31 dicembre 2019.

11. Con riferimento al criterio dell'*opera svolta dall'agente per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione*, non risulta alcuna circostanza rilevante.
12. Relativamente alla *personalità dell'agente* occorre rilevare quanto segue. In merito alla violazione *sub* ii. si prende atto che la società, con la citata nota del 29 luglio 2021, ha prodotto alcuni verbali di pronto intervento (con le cartelle allegate alla nota denominate "REGISTRAZIONI E VERBALI" e "VERBALE AGGIORNATO") per dimostrare di averne modificato il format in modo da evitare il possibile ripetersi degli errori di classificazione rilevati in sede di verifica ispettiva. Inoltre, con riferimento a tale violazione e alla violazione *sub* iii. la società ha dichiarato ma non documentato di aver effettuato corsi di aggiornamento al fine di migliorare le competenze degli operatori di pronto intervento. Relativamente alle violazioni *sub* vi. e vii. si prende atto che la società ha dichiarato e documentato di aver adeguato la propria piattaforma informatica al fine di gestire correttamente la registrazione delle chiamate di pronto intervento e delle dispersioni nonché l'estrazione delle Tabelle M e N.
13. Per quanto attiene alle *condizioni economiche dell'agente*, si rileva che dal bilancio relativo all'anno 2020, la società ha realizzato un fatturato pari a euro 546.551.
14. Gli elementi sopra evidenziati consentono di determinare la sanzione nella misura complessiva di euro 18.000 (diciottomila/00)

DELIBERA

1. di accertare la violazione, da parte di Basengas S.r.l., nei termini di cui in motivazione, dell'articolo 12, comma 8, lettere a) della RQDG 14/19, dell'articolo 14, comma 8, lettera a) della RQDG 20/25 e del punto 5.4 delle Linee Guida CIG 10; dell'articolo 14, comma 1, lettera a) della RQDG 14/19 nonché del punto 5.3 delle Linee guida CIG 10; dell'articolo 14, comma 1, lettera c), punto iii), della RQDG 14/19; dell'articolo 14, comma 1, lettera f), della RQDG 14/19; dell'articolo 26, comma 4, lettera f) e dell'articolo 68, comma 6, lettera a), punto (ii), della RQDG 14/19; dell'articolo 68, comma 6, lettera a), punto (i), della RQDG 14/19, nonché dall'articolo 79, comma 6, lettera a), punto (i), della RQDG 20/25; dell'articolo 68, comma 6, lettera a), punto (ii), della RQDG 14/19 nonché dall'articolo 79, comma 6, lettera a), punto (ii), della RQDG 20/25;
2. di irrogare, nei confronti di Basengas 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 18.000 (diciottomila/00) per la violazione dell'articolo 12, comma 8, lettere a) della RQDG 14/19, dell'articolo 14, comma 8, lettera a) della RQDG 20/25 e del punto 5.4 delle Linee Guida CIG 10; dell'articolo 14, comma 1, lettera a) della RQDG 14/19 nonché del punto 5.3 delle Linee guida CIG 10; dell'articolo 14, comma 1, lettera c), punto iii), della RQDG 14/19; dell'articolo 14, comma 1, lettera f), della RQDG 14/19; dell'articolo 26, comma 4, lettera f) e dell'articolo 68, comma 6, lettera a), punto (ii), della RQDG 14/19; dell'articolo 68, comma 6, lettera a), punto (i), della RQDG 14/19, nonché dall'articolo 79, comma 6, lettera a), punto (i), della RQDG 20/25; dell'articolo 68, comma 6, lettera a), punto (ii), della RQDG 14/19 nonché dall'articolo 79, comma 6, lettera a), punto (ii), della RQDG 20/25;

3. di ordinare a Basengas S.r.l. 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;
4. 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");
5. di ordinare a Basengas S.r.l. 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;
6. di comunicare il presente provvedimento a Basengas S.r.l. (P.IVA 00126410778) mediante pec all'indirizzo basengas@cgn.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.

28 dicembre 2021

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini