

**DETERMINAZIONE DSAI/20/2022/GAS**

**AVVIO DI PROCEDIMENTO SANZIONATORIO IN MATERIA DI PRONTO INTERVENTO GAS.  
EVENTUALE CHIUSURA CON PROCEDURA SEMPLIFICATA**

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

Il giorno 28 luglio 2022

**VISTI:**

- la legge 24 novembre 1981, n. 689 (di seguito: legge 689/81);
- l'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 14 novembre 1995, n. 481 e s.m.i. (di seguito: legge 481/95);
- l'articolo 11 *bis* del decreto-legge 14 marzo 2005, n. 35 e s.m.i., introdotto dalla legge di conversione 14 maggio 2005, n. 80;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- l'articolo 45 del decreto legislativo 1° giugno 2011, n. 93 e s.m.i. (di seguito: decreto legislativo 93/11);
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente 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);
- le linee guida del Comitato italiano gas 23 aprile 2012, n. 10 (di seguito: Linee guida CIG 10/2012);
- le linee guida del Comitato italiano gas gennaio 2020, n. 7 (di seguito: Linee guida CIG 7);
- le linee guida del Comitato italiano gas maggio 2020, n. 12 (di seguito: Linee guida CIG 12);
- le linee guida del Comitato italiano gas 28 febbraio 2022, n. 10 (di seguito: Linee guida CIG 10/2022);
- la deliberazione dell'Autorità 4 maggio 2021, 176/2021/E/gas (di seguito: deliberazione 176/2021/E/gas);
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 14 giugno 2012, 243/2012/E/com, recante "Adozione del nuovo regolamento per la disciplina dei procedimenti sanzionatori e delle modalità procedurali per la valutazione degli impegni" e s.m.i. (di seguito: deliberazione 243/2012/E/com);

- la deliberazione dell’Autorità 14 novembre 2016, 658/2016/A (di seguito: deliberazione 658/2016/A);
- gli Allegati A e B alla deliberazione dell’Autorità 2 febbraio 2018, 57/2018/A (di seguito: deliberazione 57/2018/A);
- la deliberazione dell’Autorità 2 febbraio 2018, 58/2018/A (di seguito: deliberazione 58/2018/A);
- la deliberazione dell’Autorità 5 aprile 2018, 195/2018/S/gas (di seguito: deliberazione 195/2018/S/gas).

**CONSIDERATO CHE:**

- ai sensi dell’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 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; inoltre, il punto 5.4 delle Linee guida CIG 10/2012 (sostituito dal 28 febbraio 2022 dal punto 3.4 delle Linee guida CIG 10/2022) prevede per le imprese di distribuzione del gas l’obbligo di predisporre, tra l’altro, la procedura operativa relativa al ripristino della fornitura di gas a uno o più clienti finali;
- ai sensi dell’articolo 15, comma 1, della RQDG 20/25, le imprese che esercitano l’attività di distribuzione del gas sono destinatarie di una serie di obblighi, tra cui:
  - l’obbligo di disporre di adeguate risorse umane, materiali e tecnologiche per fronteggiare con tempestività le richieste di pronto intervento, in conformità alle norme tecniche vigenti in materia (comma 1, lettera a); inoltre, i punti 4 delle Linee guida CIG 7, 5.3 delle Linee guida CIG 10/2012 (sostituito dal 28 febbraio 2022 dal punto 3.3 delle Linee guida CIG 10/2022) e 4 delle Linee guida CIG 12 prevedono che le imprese di distribuzione debbano assicurare che il personale, addetto rispettivamente alle attività di classificazione delle dispersioni, di pronto intervento e di attivazione o riattivazione dell’impianto del cliente finale, sia adeguatamente formato in merito allo svolgimento delle sue mansioni;
  - l’obbligo di disporre, per ogni impianto di distribuzione gestito, di uno o più centralini di pronto in grado di assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute e di fornire al segnalante, qualora necessario, istruzioni sui comportamenti da adottare immediatamente per

tutelare la propria e l'altrui incolumità in attesa dell'arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento (comma 1, lettera c), punti i) e iii).

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- con deliberazione 176/2021/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 tra le suddette cinquanta imprese anche in base agli esiti dei controlli telefonici;
- in attuazione di tale programma di controlli, 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, anche all'esito delle chiamate telefoniche, hanno presentato anomalie nel servizio di pronto intervento;
- dall'esame delle risultanze della verifica ispettiva effettuata nei giorni 8-11 marzo 2022, presso la sede legale della Valnerina Servizi S.c.p.a. (di seguito anche società) e dalla documentazione ivi acquisita, è emerso, con riferimento all'impianto di distribuzione di gas naturale denominato "VALNERINA SERVIZI S.C.P.A.", gestito dalla stessa, che:
  - i. in violazione dell'articolo 14, comma 8, lettere a), c) e d) della RQDG 20/25, nonché del punto 5.4 delle Linee guida CIG 10/2012 e del punto 3.4 della Linee Guida CIG 10/2022, la società non ha ottemperato all'obbligo di disporre di procedure operative aggiornate e/o conformi alla regolazione vigente, relativamente al pronto intervento, al ripristino della fornitura di gas a uno o più clienti finali e alla classificazione delle dispersioni localizzate; in particolare la società in sede di verifica ispettiva ha prodotto un unico documento intitolato "Piano di Emergenza Rete Gas-Metano Valnerina Servizi" non aggiornato o privo dei richiami alle deliberazioni dell'Autorità e alle norme tecniche di settore nonché alle definizioni ivi riportate relativamente al pronto intervento e alla classificazione delle dispersioni; inoltre, nel medesimo documento non sono presenti gli elementi minimi previsti dalle norme tecniche vigenti e/o dalle linee guida di cui all'articolo 35, comma 2, della RQDG 20/25 in merito al ripristino della fornitura di gas (punto 16 della *check list* e documento 16a allegato);
  - ii. in violazione dell'articolo 15, comma 1, lettera a), della RQDG 20/25, la società non ha ottemperato all'obbligo di disporre di adeguate risorse umane, materiali e tecnologiche per fronteggiare con tempestività le richieste di pronto intervento in quanto nel corso delle chiamate telefoniche effettuate dai militari della Guardia di Finanza al numero verde (800990680) in data 15 giugno e 1° luglio 2021 non è stato possibile comunicare con il servizio di pronto intervento della società; in particolare, in occasione del controllo telefonico

- del 15 giugno 2021 delle ore 22.30 l'operatore di centralino di pronto intervento che ha risposto alla chiamata ha dichiarato di non conoscere la Valnerina Servizi S.c.p.a. (punto 7 *check list* e documenti 7a, 7b, 7c, allegati);
- iii. in violazione dell'articolo 15, comma 1, lettera a) della RQDG 20/25 nonché dei punti 4 delle Linee guida CIG 7, 5.3 delle Linee guida CIG 10/2012 (sostituito dal 28 febbraio 2022 dal punto 3.3 delle Linee guida CIG 10/2022) e 4 delle Linee guida CIG 12, la società non ha ottemperato all'obbligo di disporre di adeguate risorse umane per fronteggiare con tempestività le richieste di pronto intervento in conformità alle norme tecniche vigenti; in particolare, la società non ha adeguatamente formato il proprio personale relativamente alle attività di classificazione delle dispersioni, di pronto intervento e di attivazione o riattivazione dell'impianto del cliente finale (punto 18 della *check list* e documenti 18b, 18e e 18f allegati);
- iv. in violazione dell'articolo 15, comma 1, lettera c), punto (i) della RQDG 20/25, la società non ha ottemperato all'obbligo di disporre di un centralino di pronto intervento in grado di effettuare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche; in particolare la registrazione della chiamata, contraddistinta al progressivo 11 del "Dettaglio" della "Tabella Riscontro anno 2020", risulta interrotta e non riporta la parte conclusiva della conversazione telefonica (documento 13a allegato alla *check list* e progressivo numero 11 del "Dettaglio" della "Tabella di riscontro" anno 2020);
- v. in violazione dell'articolo 15, comma 1, lettera c), punto (iii) della RQDG 20/25, la società non ha ottemperato all'obbligo di fornire al segnalante istruzioni sui comportamenti da adottare 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 17 (diciassette) chiamate telefoniche, estratte a campione, pervenute al centralino di pronto intervento dall'1° gennaio al 31 dicembre 2020, è emerso che in occasione di una chiamata, contraddistinta al progressivo 30 del "Dettaglio" della "Tabella Riscontro anno 2020", in cui l'utente segnalava una situazione di dispersione di gas, l'operatore di pronto intervento non ha fornito alcuna istruzione; inoltre, la società ha ammesso che non tutti gli operatori del centralino di pronto intervento forniscono le informazioni di cui al citato articolo 15, comma 1, lettera c) punto (iii) della RQDG 20/25 (punti 7 e 13 della *check list* e documento 13a e progressivo numero 30 del "Dettaglio" della "Tabella di riscontro" anno 2020).

**CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:**

- l'articolo 45, comma 6, del decreto legislativo 93/11 attribuisce all'Autorità il potere di disciplinare, con proprio regolamento, nel rispetto della legislazione vigente in materia, i procedimenti sanzionatori di sua competenza nonché i casi in cui, con l'accordo dell'impresa destinataria dell'atto di avvio del

procedimento sanzionatorio, possono essere adottate modalità procedurali semplificate di irrogazione delle sanzioni amministrative pecuniarie;

- in attuazione dell'articolo 45, comma 6, del decreto legislativo 93/11, l'articolo 5, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com prevede che nei casi in cui gli elementi raccolti dagli Uffici sorreggano sufficientemente la fondatezza delle contestazioni, il Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni, fatti salvi i diritti di contraddittorio e difesa, può individuare, nella determinazione di avvio del procedimento sanzionatorio e sulla base delle evidenze acquisite, l'importo della sanzione che potrebbe essere irrogata all'esito del procedimento; alla determinazione di avvio sono allegati i documenti presenti nel fascicolo su cui si basano le contestazioni;
- nei casi di cui al citato articolo 5, comma 1, entro trenta giorni dalla comunicazione della determinazione di avvio, il destinatario della stessa può:
  - i. effettuare il pagamento della sanzione nella misura di un terzo di quella quantificata nella determinazione di avvio, rinunciando alle ulteriori formalità del procedimento, il che, unitamente alla cessazione delle condotte contestate, produce l'estinzione del procedimento sanzionatorio (articolo 5, commi 2 e 3, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com);
  - ii. in alternativa al punto precedente, proseguire con il procedimento nelle forme ordinarie con i connessi diritti di contraddittorio e difesa, ma con facoltà del Collegio dell'Autorità di irrogare, nel provvedimento finale, una sanzione di ammontare anche più elevato di quella quantificata nella presente determinazione (articolo 5, comma 5, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com).

**RITENUTO CHE:**

- gli elementi acquisiti costituiscano presupposto per l'avvio di un procedimento sanzionatorio, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c) della legge 481/95, nei confronti di Valnerina Servizi S.c.p.a.;
- gli elementi acquisiti, essendo altresì sufficienti a sorreggere la fondatezza delle contestazioni, consentono, ai sensi dell'articolo 5 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, di quantificare, nella presente determinazione di avvio, l'importo della sanzione che potrebbe essere irrogata all'esito del procedimento secondo i criteri di cui all'articolo 11 della legge 689/81 e di cui all'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com e, in particolare, tenendo conto che:
  - quanto al criterio della *gravità della violazione*, le condotte della società si pongono in contrasto con la regolazione prescritta dall'Autorità a garanzia della sicurezza e della qualità delle prestazioni rese agli utenti serviti dal servizio di distribuzione di gas naturale;
  - con riferimento ai criteri dell'*opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione* non risultano circostanze rilevanti;

- con riferimento alla *personalità dell'agente* si rileva che la società è stata sanzionata, con la deliberazione 195/2018/S/gas, per violazioni in materia di pronto intervento gas;
- in merito alle *condizioni economiche dell'agente*, si rileva, dall'ultimo bilancio d'esercizio disponibile relativo all'anno 2020, che la società ha realizzato un fatturato pari a euro 789.410;

gli elementi sopra esposti consentono, allo stato delle attuali evidenze istruttorie, di determinare la sanzione nella misura complessiva di euro 33.000 (trentatremila).

**CONSIDERATO, INFINE, CHE:**

- in ragione della prevalenza dell'interesse all'adempimento degli obblighi violati, rispetto alla rapida definizione del procedimento sanzionatorio, l'adozione di procedure operative conformi alle prescrizioni della regolazione (contestazione *sub i.*), la corretta formazione del personale (contestazione *sub iii.*) e il rispetto dell'obbligo di fornire al segnalante istruzioni sui comportamenti da adottare immediatamente per tutelare la propria e l'altrui incolumità in attesa dell'arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento (contestazione *sub v.*) costituiscono presupposto per accedere al pagamento in misura ridotta della sanzione sopra indicata.

**DETERMINA**

1. di avviare un procedimento nei confronti di Valnerina Servizi S.c.p.a. per l'accertamento, nei termini di cui in motivazione, di 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;
2. di quantificare, ai sensi dell'articolo 45 del decreto legislativo 93/11 e dell'articolo 5, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, l'importo complessivo delle sanzioni amministrative pecuniarie in euro 33.000 (trentatremila);
3. di allegare, ai fini della comunicazione di cui al punto 11, ai sensi dell'articolo 5, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, i documenti presenti nel fascicolo su cui si basano le contestazioni di cui al precedente punto 1;
4. di avvisare che il destinatario della presente determinazione, entro 30 (trenta) giorni dalla comunicazione della stessa, può:
  - i. ai sensi dell'articolo 5 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, previo adempimento degli obblighi di cui alle violazioni contestate ai punti i. iii. e v., del secondo considerato, rinunciando alle ulteriori formalità del procedimento, effettuare il pagamento della sanzione amministrativa pecuniaria nella misura pari ad un terzo del valore di quella quantificata al precedente punto 2, utilizzando il modello "F23" (recante codice ente "QAE" e codice tributo "787T"), mediante delega ad una banca o alle Poste Italiane S.p.a., oppure direttamente al concessionario del servizio di riscossione, ai sensi del decreto legislativo 237/97;

- ii. in alternativa al punto precedente, proseguire con l'ordinario procedimento sanzionatorio avviato con il presente provvedimento, con facoltà del Collegio di irrogare, nel provvedimento finale, una sanzione di ammontare anche più elevato di quella quantificata al punto 2 della presente determinazione;
5. di prevedere che il pagamento della sanzione amministrativa ridotta di cui al punto 4 i., previo adempimento degli obblighi di cui alle violazioni contestate ai punti i., iii. e v. del secondo considerato – che dovranno essere comunicati all'Autorità mediante l'invio di prova documentale – determinino, ai sensi dell'articolo 5 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, l'estinzione del presente procedimento sanzionatorio;
6. di designare, ai sensi dell'articolo 7 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com e degli articoli 14, comma 3, lettera b) e 16, comma 2, lettera b) dell'Allegato A alla deliberazione 57/2018/A quale responsabile del procedimento l'avv. Luciano Moccia, nella sua qualità di Responsabile dell'Unità Violazioni della Regolazione Servizi Ambientali e Infrastrutture Energetiche della Direzione Sanzioni e Impegni;
7. di comunicare che, ai sensi dell'articolo 4bis, comma 2, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, il termine di durata dell'istruttoria è di 120 (centoventi) giorni, decorrenti dalla comunicazione del presente provvedimento;
8. di comunicare che, ai sensi dell'articolo 4bis, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, il termine per l'adozione del provvedimento finale è di 220 (duecentoventi) giorni, decorrenti dalla comunicazione del presente provvedimento;
9. di avvisare che le comunicazioni, di cui all'articolo 33 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, possono essere inviate tramite posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo protocollo@pec.arera.it e di invitare, altresì, i partecipanti al presente procedimento a comunicare, nel primo atto utile, l'eventuale casella di PEC o altro indirizzo (nel solo caso di assenza di indirizzo PEC) presso cui ricevere le comunicazioni relative al procedimento sanzionatorio avviato col presente provvedimento;
10. di avvisare che i soggetti che hanno titolo per partecipare al procedimento, ai sensi dell'articolo 8 dell'Allegato A della deliberazione 243/2012/E/com, possono presentare alla Direzione Sanzioni e Impegni richiesta di accesso agli atti del procedimento, secondo le modalità di cui al precedente punto 9;
11. di comunicare il presente provvedimento alla società Valnerina servizi S.c.p.a (P.IVA 01860740545) mediante PEC all'indirizzo valnerinaservizigas@pec.it e di pubblicarlo sul sito *internet* dell'Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it).

Milano, 28 luglio 2022

Il Direttore  
*avv. Michele Passaro*