

**DETERMINAZIONE DSAI/ 22/2023/GAS**

**AVVIO DI PROCEDIMENTO SANZIONATORIO IN MATERIA DI SICUREZZA DEL SERVIZIO DI  
DISTRIBUZIONE DEL GAS**

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

Il giorno 22 novembre 2023

**VISTI:**

- la legge 24 novembre 1981, n. 689;
- 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.;
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: l'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);
- le Linee guida del Comitato italiano gas (di seguito: CIG) 23 aprile 2012, n. 10 (di seguito: Linee guida CIG 10/2012);
- le raccomandazioni dell'Ente Nazionale Italiano di Normazione 9 aprile 2018, 39:2018 (di seguito: norma UNI/Pdr 39:2018);
- le Linee guida del CIG di gennaio 2020 n. 7 (di seguito: Linee guida CIG 7/2020);
- le Linee guida del CIG di maggio 2020 n. 12 (di seguito: Linee guida CIG 12/2020);
- le Linee guida dell'Associazione per la Protezione dalle Corrosioni Elettrolitiche 24 marzo 2021 in materia di "Protezione catodica della rete in acciaio di distribuzione del gas (di seguito: Linee guida APCE);

- le Linee guida del CIG 28 febbraio 2022, n. 10 (di seguito: Linee guida CIG 10/2022);
- la deliberazione dell’Autorità 2 agosto 2022, 382/2022/E/gas (di seguito: deliberazione 382/2022/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);
- gli allegati A e B alla deliberazione dell’Autorità 12 maggio 2023, 201/2023/A (di seguito deliberazione 201/2023/A);
- la deliberazione dell’Autorità 12 maggio 2023, 202/2023/A;
- la deliberazione dell’Autorità 13 giugno 2023, 266/2023/A.

**CONSIDERATO CHE:**

- ai sensi dell’articolo 14, comma 5, della RQDG 20/25, le imprese che svolgono attività di distribuzione sono tenute a predisporre il “Rapporto annuale dello stato elettrico dell’impianto di distribuzione” secondo quanto previsto dalla normativa vigente, ove applicabile, nel rispetto delle Linee guida predisposte dall’APCE;
- ai sensi dell’articolo 14, comma 11, della RQDG 20/25, le imprese che esercitano l’attività di distribuzione del gas diverso dal gas naturale sono tenute a ispezionare il 100% della rete con una periodicità pari a 4 anni mobili;
- 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, tra cui la nomina del responsabile di pronto intervento, l’utilizzo del modulo di pronto intervento con particolare attenzione al rispetto dei requisiti minimi sul contenuto dei dati previsti dalla normativa tecnica e le modalità di rintracciabilità del personale interessato al pronto intervento (comma 1, lettera a); in particolare il paragrafo 4 delle Linee guida CIG 7/2020, i paragrafi 5 e 6 della Linee guida CIG 10/2012 (sostituito dal 28 febbraio 2022 dai punti 3 e 4 delle Linee guida CIG 10/2022), il paragrafo 4 delle Linee guida CIG 12/2020, il paragrafo 6 della prassi di riferimento UNI/Pdr 39:2018, prescrivono all’impresa di distribuzione di provvedere alla nomina del responsabile di pronto intervento e di assicurarsi che il personale sia in grado di svolgere le mansioni previste dal ruolo ad esso assegnato rendendo disponibili allo stesso le procedure e le istruzioni che riguardano lo svolgimento dei suoi compiti all’interno del servizio; inoltre, il paragrafo 7 delle Linee guida CIG 10/2012 (ora sostituito dal paragrafo 5 delle Linee guida CIG 10/2022) prevede il contenuto minimo del rapporto di pronto intervento tra cui il codice di identificazione della segnalazione di pronto intervento;

- l'obbligo di disporre, per ogni impianto di distribuzione gestito, di uno o più centralini di pronto intervento in grado 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), punto iii);
- l'obbligo di disporre di strumenti tali da assicurare la registrazione garantita, cioè sequenziale e inalterabile secondo la definizione di cui all'articolo 1, comma 1, della RQDG 20/25, delle chiamate telefoniche pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento (comma 1, lettera d); ai sensi dell'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 la data di ricevimento della chiamata telefonica (i), ora e minuti di inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento (ii), i dati identificativi della persona che ha effettuato la chiamata telefonica (iii), il luogo dove si richiede l'intervento (iv), la situazione segnalata tra quelle indicate dall'articolo 12, comma 3 (v), nonché, nel caso in cui la chiamata non sia relativa ad una delle situazioni indicate dall'articolo 12, comma 3, le sole informazioni indicate ai precedenti punti i e ii (vi);
- l'articolo 35, comma 1 della RQDG 20/25 prevede che ai fini dell'attuazione della regolazione in materia di sicurezza e continuità del servizio di distribuzione del gas (sezione II) si applicano le norme tecniche, le specifiche tecniche o i rapporti tecnici vigenti UNI e CEI;
- l'articolo 35, comma 2 della RQDG 20/25 prevede che nel caso in cui risultino mancanti norme tecniche, specifiche tecniche o rapporti tecnici applicabili, si seguono linee guida definite dagli organismi tecnici competenti UNI/CIG e APCE. In particolare, il campo di applicazione della Linea guida APCE è la protezione catodica delle strutture metalliche interrate destinate alla distribuzione del gas oggetto della deliberazione 569/2019/R/gas e successive integrazioni. Tale Linea guida deve essere applicata per la compilazione del Rapporto annuale dello stato elettrico dell'impianto (di cui all'articolo 14, comma 5, della RQDG 20/25) e per l'elaborazione del KT (indicatore numerico di efficacia della protezione catodica) (paragrafi 2 e 5.3.3 della Linea Guida APCE);
- l'articolo 36, comma 4, della RQDG 20/25 impone alle imprese che esercitano l'attività di distribuzione del gas, di registrare, per ogni dispersione localizzata, comprese quelle eliminate all'atto della localizzazione, tra l'altro, il codice univoco di identificazione della dispersione (lettera b);
- l'articolo 36, comma 10, della RQDG 20/25 impone alle imprese che esercitano l'attività di distribuzione del gas di registrare, per ogni chiamata telefonica pervenuta con conversazione avvenuta, la pertinenza o meno al servizio di pronto intervento (lettera d);
- l'articolo 37 della RQDG 20/25 impone alle imprese distributrici di conservare in modo ordinato ed accessibile tutta la documentazione necessaria

- ad assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati, per un periodo non inferiore a cinque anni successivi a quello della registrazione;
- l'articolo 38, comma 2, della RQDG 20/25 prevede, inoltre, a carico delle imprese distributrici, l'obbligo di comunicare all'Autorità, entro il 31 marzo di ogni anno, per ciascun impianto di distribuzione, i metri di rete in esercizio al 31 dicembre dell'anno di riferimento, suddivisi per rete AP/MP e BP (lettera e);
  - l'articolo 38, comma 10, della RQDG 20/25 impone alle imprese distributrici l'obbligo di comunicare all'Autorità, entro il 31 marzo di ogni anno, tra l'altro, il numero totale delle chiamate telefoniche con conversazione "pertinenti" il servizio di pronto intervento (lettera a), quelle "non pertinenti" (lettera b) e il numero totale delle chiamate telefoniche "senza conversazione" (lettera c);
  - l'articolo 79, comma 6, della RQDG 20/25 impone alle imprese distributrici l'obbligo di fornire su supporto elettronico, in sede di controllo, relativamente agli eventi di sicurezza oggetto del controllo stesso, tra l'altro, un elenco contenente per ogni dispersione localizzata i campi indicati in tabella N, tra cui il codice univoco della dispersione (lettera a), punto (ii).

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- con deliberazione 382/2022/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 30, 31 maggio e 1° giugno 2023, presso la sede legale di ToscoGas S.p.a. (di seguito anche società), e dalla documentazione ivi acquisita, è emerso, con riferimento all'impianto di distribuzione denominato "TERRANUOVA BRACCIOLINI GPL" gestito dalla stessa, che:
  - i. in violazione dell'articolo 14, comma 5 e dell'articolo 35, comma 2, della RQDG 20/25, nonché del paragrafo 5.3.3 della Linea guida APCE, la società non ha prodotto, con riferimento agli anni 2021 e 2022, copia del "Rapporto annuale dello stato elettrico" relativamente agli anni t (anno di riferimento) e t-1 e copia dei moduli "Attestato del valore dell'indicatore di protezione catodica KT", relativamente agli anni t (anno di riferimento) e t-1 in quanto, come dalla stessa dichiarato in sede di verifica, *"non sono state effettuate le misure necessarie alla definizione del Rapporto annuale dello stato elettrico e*

- dell’Attestato del valore dell’indicazione di protezione catodica KT per gli anni 2021 e 2022” (punto 18 della check list);*
- ii. in violazione dell’articolo 14, comma 11, della RQDG 20/25, la società, come dalla stessa dichiarato *“non ha provveduto ad effettuare a partire dal 01 gennaio 2019 ispezioni della rete di distribuzione dell’impinto denominato “TERRANUOVA BRACCIOLINI GPL” (punto 19 della check list);*
  - iii. in violazione dell’articolo 15, comma 1, lettera a), della RQDG 20/25 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 particolare la stessa società ha dichiarato, nel corso della verifica ispettiva, che le chiamate pervenute al centralino di pronto intervento in orario non lavorativo (dal lunedì al venerdì dalle 18:00 alle 08:00), nei giorni di sabato e domenica e nei giorni festivi, *“vengono in automatico dirottate dal centralino al numero di cellulare 329 3703757”* e nel caso in cui questo numero *“sia fuori copertura telefonica risultando, quindi, irreperibile dal centralino di pronto intervento... il chiamante non riesce a mettersi in contatto con l’operatore di pronto intervento della Società”*; inoltre, la società ha ammesso, per le tre chiamate di controllo effettuate dalla Guardia di Finanza al numero di pronto intervento, del 17 novembre e del 2 e dell’11 dicembre 2022, problemi tecnici al centralino di pronto intervento (punti 6 e 7 della *check list*);
  - iv. in violazione dell’articolo 15, comma 1, lettere a) e c), punto (iii), della RQDG 20/25 e delle rilevanti Linee guida del CIG, la società non avrebbe ottemperato all’obbligo di disporre di adeguate risorse umane, per fronteggiare con tempestività le richieste di pronto intervento, in conformità alle norme tecniche vigenti; infatti, la società, in sede ispettiva ha dichiarato *“di non avere personale che svolga il servizio operativo di pronto intervento. Inoltre, la Società dichiara di non avere evidenza che il personale dei propri fornitori [...] sia in possesso di specifici attestati di formazione relativamente alle Linee Guida CIG N. 7, N. 10, N. 12 e N.14 (sostituita dalla UNI/PDR n.39)”* (punto 17 della *check list*); inoltre, la società ha, altresì, dichiarato che *“l’operatore di centralino di pronto intervento non ha ricevuto specifica formazione per fornire al chiamante le prime indicazioni di sicurezza di cui articolo 15, comma 15.1 lettera c), punto (iii) della RQDG”* (punto 8 della *check list*); la società ha, altresì, ammesso di aver nominato il responsabile del pronto intervento solo a far data dal 31 maggio 2023 e *“di non essere in possesso di un calendario di reperibilità degli operatori di pronto intervento”*; inoltre, la società dispone di un modulo di pronto intervento privo del campo relativo al *“codice univoco di identificazione della segnalazione di Pronto intervento”* (punto 16 della *check list* e documenti 16a e 16b allegati);
  - v. in violazione dell’articolo 15, comma 1, lettera d), della RQDG 20/25, la società, come dalla stessa dichiarato in sede di verifica ispettiva, non si sarebbe dotata di strumenti tali da assicurare la registrazione garantita delle chiamate telefoniche di pronto intervento contenente tutte le informazioni di cui all’articolo 1, comma 1 (punti 6, 9 e 10 della *check list* e documento 6c allegato);

- vi. in violazione dell'articolo 36, comma 4, lett. b) e dell'articolo 79, comma 6, lettera a), sub ii) della RQDG 20/25, la società, come risulta dalla documentazione prodotta e dalle dichiarazioni rese in sede di verifica ispettiva, non ha riportato in tabella N relativa all'anno 2023 l'identificativo univoco delle dispersioni localizzate (punto 14 della *check list* e documenti 14a, 14b e 14c allegati);
- vii. in violazione dell'articolo 36, comma 10, lettera d), della RQDG 20/25, nonché dell'articolo 38, comma 10, lettera a), b) e c) della RQDG 20/25, la società non registrerebbe correttamente e conseguentemente non comunicherebbe correttamente all'Autorità le chiamate pervenute ai recapiti di pronto intervento con conversazione avvenuta, pertinenti e non pertinenti, e quelle senza conversazione (punto 10 della *check list*);
- viii. in violazione dell'articolo 37 della RQDG 20/25 la società non sarebbe stato in grado di fornire evidenza documentale a supporto della correttezza dei metri di rete in esercizio al 31 dicembre 2021, suddivisi per rete AP/MP e BP, comunicati ad ARERA ai sensi dell'articolo 38, comma 2, lettera e), della RADG 20/25 (punto 5 della *check list*).

**RITENUTO CHE:**

- gli elementi acquisiti costituiscono presupposto per l'avvio di un procedimento sanzionatorio, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95, nei confronti di ToscoGas S.p.a.;
- sia opportuno invitare ToscoGas S.p.a., nelle more del procedimento, ad adempiere agli obblighi oggetto delle contestazioni di cui ai punti *sub ii., iii., iv., v., e vii.*, rappresentando che tali adempimenti, purché debitamente documentati, costituiranno elementi di valutazione ai fini della determinazione del *quantum* dell'eventuale misura sanzionatoria, ai sensi del Titolo V dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com.

**DETERMINA**

1. di avviare un procedimento sanzionatorio nei confronti di ToscoGas S.p.a. per l'accertamento, nei termini di cui in motivazione, di violazioni in materia di sicurezza del servizio di distribuzione del gas e per l'adozione del relativo provvedimento sanzionatorio, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95;
2. di invitare la società, nelle more del procedimento, ad adempiere agli obblighi oggetto delle contestazioni di cui ai punti *sub ii., iii., iv., v., e vii.* rappresentando che tali adempimenti, purché debitamente documentati, costituiranno elementi di valutazione ai fini della determinazione del *quantum* dell'eventuale misura sanzionatoria, ai sensi del Titolo V dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com;
3. di designare, ai sensi dell'articolo 7 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com e degli articoli 13, comma 3, lettera b) e 16, comma 2, lettera b) dell'Allegato A alla deliberazione 201/2023/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;

4. di comunicare che, ai sensi dell'articolo 4**bis**, 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;
5. di comunicare che, ai sensi dell'articolo 4**bis**, 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;
6. 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](mailto:protocollo@pec.arera.it) all'attenzione del Responsabile del procedimento 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;
7. 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 al Responsabile del procedimento richiesta di accesso agli atti del procedimento, secondo le modalità di cui al precedente punto 6;
8. di comunicare il presente provvedimento a Toscogas S.p.a., (P.IVA 00247300460) mediante PEC all'indirizzo [toscogas@pec.it](mailto:toscogas@pec.it) e di pubblicarlo sul sito *internet* dell'Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it).

Milano, 22 novembre 2023

Il Direttore  
*avv. Michele Passaro*