

DETERMINAZIONE DSAI/3/2024/GAS

**AVVIO DI PROCEDIMENTO SANZIONATORIO IN MATERIA DI SICUREZZA DEL SERVIZIO DI
DISTRIBUZIONE DEL GAS. EVENTUALE CHIUSURA CON PROCEDURA SEMPLIFICATA**

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

Il giorno 23 gennaio 2024

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 (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 Italiano di Normazione 9 aprile 2018, 39:2018 (di seguito: prassi di riferimento UNI/PdR 39:2018);
- 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 19 dicembre 2023, 598/2023/E/com, recante "Modifiche al regolamento per la disciplina dei procedimenti sanzionatori

e delle modalità procedurali per la valutazione degli impegni” (di seguito: deliberazione 598/2023/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 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 (lettera a); in particolare i paragrafi 5 e 6 della Linee guida CIG 10/2012 (sostituiti dal 28 febbraio 2022 dai punti 3 e 4 delle Linee guida CIG 10/2022) e la prassi di riferimento UNI/PdR 39:2018 prescrivono all’impresa di distribuzione di gas di assicurarsi che il personale sia adeguatamente qualificato, formato e in grado di svolgere le mansioni previste dal ruolo ad esso assegnato e che allo stesso siano rese disponibili le procedure e le istruzioni che riguardano lo svolgimento dei suoi compiti all’interno del servizio;
 - 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 (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 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 ai recapiti di pronto intervento, tra l’altro, per le chiamate con conversazione avvenuta, la pertinenza o meno al servizio di pronto intervento (lettera d);
- l’articolo 38, comma 2, lettera f) della RQDG 20/25 impone alle imprese distributrici l’obbligo di comunicare all’Autorità, entro il 31 marzo di ogni anno, tra l’altro, i metri di rete in esercizio al 31 dicembre dell’anno di riferimento,

- suddivisi per rete AP/MP e BP e distinguendo a sua volta in: acciaio protetto catodicamente in modo efficace (specificando se sottoposto o non sottoposto a tele sorveglianza) (i), acciaio non protetto catodicamente (ii), acciaio sottoposto a protezione catodica non efficace (iii), ghisa con giunti canapa e piombo risanato (iv); ghisa con giunti canapa e piombo non risanato (v); ghisa con altre modalità di giunzione (vi); polietilene (vii); materiale non previsto dalle norme tecniche (pvc, cemento amianto, ecc.) (viii); altro materiale (ix);
- 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, lettera a), 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, per le richieste di pronto intervento mediante chiamata telefonica di cui all'articolo 12, un elenco contenente per ogni intervento i campi indicati in tabella M (sub i) nonché un elenco contenente per ogni dispersione localizzata i campi indicati in tabella N (sub 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, tra cui Petrolgas S.r.l. (di seguito anche società), 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 25-27 luglio 2023, presso la sede legale della società e dalla documentazione ivi acquisita, nonché dall'esame della documentazione inviata dalla società in data 11 dicembre 2023 (acquisita con prot. Autorità 77946 del 13 dicembre 2013) è emerso, con riferimento all'impianto di distribuzione di GPL denominato "DEP.APIRO PAESE" gestito dalla società, che:
 - i. 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 materiali e tecnologiche per fronteggiare con tempestività le richieste di pronto intervento, in conformità alle norme tecniche vigenti; in particolare la stessa società ha

- dichiarato, nel corso della verifica ispettiva, che il numero di centralino di pronto intervento “*fino al 25/07/2023 trasferiva tutte le chiamate entranti ad un cellulare a cui rispondeva direttamente l’Amministratore della Società*” e che le dette chiamate venivano perse “*in caso di mancanza di copertura della rete telefonica del cellulare*”; conseguentemente “*il sistema adottato fino al 25/07/2023 non garantiva la tracciabilità di tutte le chiamate che giungevano al numero dedicato di pronto intervento*”; inoltre, la società ha dichiarato che la Guardia di Finanza non è riuscita, nel corso delle tre chiamate telefoniche del 17 novembre 2022, a mettersi in contatto con l’operatore di pronto intervento perchè “*tale operatore ... si trovava con il cellulare in una zona con scarsa copertura*” e che “*l’operatore di centralino si accorgeva delle tre chiamate della Guardia di Finanza solo quando il telefono cellulare si è ricollegato alla rete telefonica*” (punti 6 e 7 della *check list*);
- 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 per fronteggiare con tempestività le richieste di pronto intervento, in conformità alle norme tecniche vigenti; in particolare, la società ha ammesso “*di non avere personale formato relativamente alla Linea Guida CIG N. 14 (sostituita dalla UNI/PDR n.39).*” (punto 17 della *check list* e nota prot. Autorità 77946/2023);
 - iii. in violazione dell’articolo 15, comma 1, lettera d), della RQDG 20/25, la società, non assicura la registrazione garantita, cioè sequenziale e inalterabile secondo la definizione di cui all’articolo 1, comma 1, della RQDG 20/25 delle informazioni ivi previste, per le chiamate telefoniche pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento (punti 6, 9 e 10 della *check list* e documenti 6a, 6b, 9a e 10a allegati);
 - iv. 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, come dalla stessa dichiarato nel corso della verifica ispettiva, non registra e conseguentemente non comunica correttamente all’Autorità le chiamate pervenute ai recapiti di pronto intervento con conversazione avvenuta, pertinenti e non pertinenti, e non comunica all’Autorità quelle senza conversazione (punti 6, 9 e 10 della *check list*);
 - v. in violazione dell’articolo 38, comma 2, lettera f), della RQDG 20/25, la società non ha comunicato all’Autorità il numero corretto di metri di rete in BP in esercizio al 31 dicembre 2021; in particolare, dalla documentazione acquisita nel corso della verifica ispettiva, il numero dei metri in BP è risultato pari a 3248,13 mentre quello dichiarato all’Autorità era stato pari a 3240 (punto 5 della *check list* e “Raccolta dati Sicurezza e continuità del servizio di distribuzione gas” anno 2021);
 - vi. in violazione dell’articolo 79, comma 6, lettera a), punti (i) e (ii) della RQDG 20/25, la società non ha prodotto in sede di controllo l’elenco contenente per ogni richiesta di pronto intervento i campi indicati in tabella M e, per le dispersioni localizzate, i campi indicati in tabella N (punti 13 e 14 della *check list*).

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 13, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/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 avviare un procedimento sanzionatorio con eventuale chiusura con procedura semplificata, individuando, nella determinazione di avvio 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 13, comma 1, entro sessanta giorni dalla comunicazione di avvio, il destinatario del provvedimento finale può:
 - i. previa cessazione delle condotte contestate ancora in essere e rinuncia alle ulteriori formalità del procedimento, effettuare il pagamento della sanzione nella misura di un terzo di quella quantificata nella determinazione di avvio, il che produce l'estinzione del procedimento sanzionatorio (articolo 13, commi 2 e 3, dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/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 13, comma 5, dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/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 Petrolgas S.r.l.;
- gli elementi acquisiti, anche tenuto conto delle verifiche effettuate in sede ispettiva e di quanto dichiarato dalla società con la citata nota dell'11 dicembre 2023, essendo altresì sufficienti a sorreggere la fondatezza delle contestazioni, consentono, ai sensi dell'articolo 13 dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/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 598/2023/E/com e, in particolare, tenendo conto che:

- quanto al criterio della *gravità delle violazioni*, 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;
- con riferimento ai criteri dell'*opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione* e alla *personalità dell'agente* non risultano circostanze rilevanti;
- in merito alle *condizioni economiche dell'agente*, si rileva, dall'ultimo bilancio d'esercizio disponibile, relativo all'anno 2022, che la società ha realizzato un fatturato pari a euro 6.089.669;
- gli elementi sopra esposti consentono, allo stato delle attuali evidenze istruttorie, di determinare le sanzioni nella misura complessiva di euro 19.350 (diciannovemilatrecentocinquanta).

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- in ragione della prevalenza dell'interesse all'adempimento degli obblighi violati, rispetto alla rapida definizione del procedimento sanzionatorio, la formazione del personale con riferimento alla prassi di riferimento UNI/PDR 39:2018 (contestazione *sub* ii.), l'adozione di un sistema di centralino di pronto intervento in grado di assicurare la registrazione garantita delle chiamate di pronto intervento (contestazione *sub* iii.), la registrazione e la successiva comunicazione all'Autorità dei dati relativi alle chiamate pervenute al centralino di pronto intervento (contestazione *sub* iv.), nonché la predisposizione di un elenco contenente i campi di cui alle tabelle M e N (violazione *sub* vi.), costituiscono presupposto per accedere al pagamento in misura ridotta della sanzione sopra indicata.

DETERMINA

1. di avviare un procedimento nei confronti di Petrolgas S.r.l. 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 quantificare, ai sensi dell'articolo 45 del decreto legislativo 93/11 e dell'articolo 13, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, l'importo complessivo delle sanzioni amministrative pecuniarie in euro 19.350 (diciannovemilatrecentocinquanta);
3. di allegare, ai fini della comunicazione di cui al punto 11, ai sensi dell'articolo 13, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/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 60 (sessanta) giorni dalla comunicazione della stessa, può:

- i. ai sensi dell'articolo 13 dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, previo adempimento debitamente documentato degli obblighi di cui alle violazioni contestate ai punti *sub* ii., iii., iv. e vi., 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 debitamente documentato degli obblighi di cui alle violazioni contestate ai punti ii., iii., iv. e vi. del secondo considerato – che dovranno essere comunicati all'Autorità mediante l'invio di prova documentale – determinino, ai sensi dell'articolo 13 dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, l'estinzione del presente procedimento sanzionatorio;
6. di designare, ai sensi dell'articolo 5 dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/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;
7. di comunicare che, ai sensi dell'articolo 3, comma 2, dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, il termine di durata dell'istruttoria è di 140 (centoquaranta) giorni, decorrenti dalla comunicazione del presente provvedimento;
8. di comunicare che, ai sensi dell'articolo 3, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, il termine per l'adozione del provvedimento finale è di 250 (duecentocinquanta) giorni, decorrenti dalla comunicazione del presente provvedimento;
9. di avvisare che le comunicazioni, di cui all'articolo 9 dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, possono essere inviate tramite posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo 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;
10. di avvisare che i soggetti che hanno titolo per partecipare al procedimento, ai sensi dell'articolo 6 dell'Allegato A della deliberazione 598/2023/E/com, possono presentare al Responsabile del procedimento richiesta di accesso agli atti del procedimento, secondo le modalità di cui al precedente punto 9;



11. di comunicare il presente provvedimento a Petrolgas S.r.l. (P.IVA 01370100420) mediante PEC all'indirizzo petrolgassrl@pec.buffetti.it e di pubblicarlo sul sito *internet* dell'Autorità www.arera.it.

Milano, 23 gennaio 2024

Il Direttore
avv. Michele Passaro