

DETERMINAZIONE DSAI/19/2024/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 6 maggio 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);
- la deliberazione dell'Autorità 20 giugno 2023, 268/2023/E/gas (di seguito: deliberazione 268/2023/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:

- 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, l'esito della chiamata a seconda che la conversazione con un operatore sia stata effettuata o meno (lettera c) e per le chiamate con conversazione avvenuta, la pertinenza o meno al servizio di pronto intervento (lettera d);
- 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, il numero totale delle chiamate telefoniche, con conversazione "non pertinenti" il servizio di pronto intervento (lettera b) e il numero totale delle chiamate telefoniche "senza conversazione" (lettera c), pervenute ai recapiti di pronto intervento.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- con deliberazione 268/2023/E/gas, l'Autorità ha approvato un programma di cinque controlli, nei confronti di altrettante imprese distributrici di gas naturale, tra cui Aemme Linea Distribuzione S.r.l. (di seguito anche società), individuate tra quelle che negli ultimi cinque anni non hanno subito verifiche ispettive ai fini del riconoscimento degli incentivi, tenendo anche conto della loro distribuzione sul territorio nazionale;
- in attuazione di tale programma, l'Autorità, in collaborazione con il Nucleo Speciale Beni e Servizi della Guardia di Finanza, ha effettuato, nei giorni 7-10 novembre 2023, una verifica ispettiva presso la sede legale della società avente ad oggetto i dati relativi all'impianto di distribuzione di gas naturale, denominato "ABBIATEGRASSO", gestito dalla stessa;
- dall'esame delle risultanze della verifica ispettiva effettuata e dalla documentazione ivi acquisita è emerso, anche con riferimento al citato impianto di distribuzione di gas naturale, che:
 - i. in violazione dell'articolo 36, comma 10, lettere c) e d) e dell'articolo 38, comma 10, lettere b) e c) della RQDG 20/25, la società non registra correttamente e conseguentemente non comunica correttamente le chiamate telefoniche senza conversazione e quelle "non pertinenti" pervenute ai recapiti di pronto intervento; in particolare, la società, come risulta dalle dichiarazioni rese in sede di verifica ispettiva, dalla documentazione ivi acquisita e dall'ascolto di una chiamata (progressivo 10 del "Dettaglio 2021" della "Tabella verifica componente dispersioni"), pervenuta al centralino di pronto intervento nell'anno 2021, classifica le *"chiamate per cui è incominciata la registrazione vocale ma abbandonate senza che il chiamante proferisca parola intelligibile"* come "non pertinenti" e non come "non conversate". La società ha altresì dichiarato ma non ancora documentato di aver *"provveduto a adeguare la classificazione delle chiamate in ingresso"* (punto 6 della check

list e documento 9a allegato nonché progressivo n. 10 del “Dettaglio” della “Tabella di riscontro delle chiamate di pronto intervento” anno 2021).

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 Aemme Linea Distribuzione S.r.l.;
- gli elementi acquisiti, 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*, la condotta della società si pone 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 della *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 11.773.293;
- gli elementi sopra esposti consentono, allo stato delle attuali evidenze istruttorie, di determinare la sanzione nella misura complessiva di euro 26.100 (ventiseimilacent).

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- in ragione della prevalenza dell'interesse all'adempimento degli obblighi violati, rispetto alla rapida definizione del procedimento sanzionatorio, la documentazione circa la corretta registrazione dei dati relativi alle chiamate pervenute al centralino di pronto intervento (contestazione *sub i.*), costituisce presupposto per accedere al pagamento in misura ridotta della sanzione complessiva sopra indicata.

DETERMINA

1. di avviare un procedimento nei confronti di Aemme Linea Distribuzione S.r.l., per l'accertamento, nei termini di cui in motivazione, di violazione 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 della sanzione amministrativa pecuniaria in euro 26.100 (ventiseimilacentot);
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 dell'obbligo di cui alla

- violazione contestata al punto *sub* i., 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 dell’obbligo di cui alla violazione contestata al punto i. 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 Aemme Linea Distribuzione S.r.l. (P.IVA 13476050151) mediante PEC all'indirizzo info@pec.aemmelinedistribuzione.it e di pubblicarlo sul sito *internet* dell'Autorità www.arera.it.

Milano, 6 maggio 2024

Il Direttore
avv. Michele Passaro