

**DETERMINAZIONE DSAI/1/2024/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 5 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 raccomandazioni dell'Ente Italiano di Normazione 9 aprile 2018, 39:2018 (di seguito: prassi di riferimento UNI/PdR 39:2018);
- le Linee guida del Comitato italiano gas (di seguito: CIG) di gennaio 2020 n. 7 (di seguito: Linee guida CIG 7);
- le Linee guida del CIG di maggio 2020 n. 12 (di seguito: Linee guida CIG 12);
- 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:**

- l’articolo 1, comma 1, della RQDG 20/25 definisce la “cartografia” come il sistema di documentazione dell’impianto di distribuzione, esclusi gli impianti di derivazione di utenza e i gruppi di misura, mediante una rappresentazione, almeno grafica, che comprende indicazioni sul materiale delle condotte, il loro diametro e la pressione di esercizio ed in scala almeno 1:2000;
- ai sensi dell’articolo 14, comma 1, lettera c) della RQDG 20/25, le imprese che esercitano l’attività di distribuzione del gas sono tenute a predisporre la cartografia e ad aggiornarla entro quattro mesi da ogni modifica intervenuta o in termini di materiali di condotte o in termini di diametri delle stesse o di pressioni di esercizio o per l’aggiunta di parti di nuova realizzazione, con esclusione degli impianti di derivazione di utenza e dei gruppi di misura;
- 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 del pronto intervento e l’utilizzo del modulo di “rapporto di pronto intervento”, che soddisfi requisiti minimi di contenuto (lettera a); in particolare i paragrafi 3.1 e 3.3 delle Linee guida CIG 10/2022, prescrivono all’impresa di distribuzione di provvedere alla nomina formalizzata per iscritto del responsabile di pronto intervento e di assicurarsi che il personale sia in grado di svolgere le mansioni previste dal ruolo ad esso assegnato; inoltre, il paragrafo 5 delle Linee guida 10/2022 prevede che il personale della struttura operativa di pronto intervento, una volta attivato deve, tra l’altro, redigere il rapporto di pronto intervento il quale deve contenere almeno i seguenti dati: codice univoco di identificazione della segnalazione di pronto intervento e, per il caso di dispersione, la classificazione della medesima; infine il paragrafo 4 delle Linee guida CIG 7/2020, il paragrafo 3.3 delle Linee guida CIG 10/2022, il paragrafo 4 delle Linee guida CIG 12/2020 e il paragrafo 6 della prassi di riferimento UNI/PdR 39:2018, prescrivono all’impresa di distribuzione di gas di assicurarsi che il personale sia adeguatamente 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 pubblicare sul proprio sito *internet* i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento e di comunicarli in forma scritta, per la dovuta informazione ai clienti finali, al venditore al momento della sua richiesta di accesso alla rete di distribuzione ed all'Autorità con le modalità da essa definite (lettera g);
- l'articolo 37 della RQDG 20/25 impone alle imprese distributrici di dotarsi di appropriati strumenti, anche su base informatica, al fine di registrare le informazioni e i dati relativi alla sicurezza e alla continuità del servizio di distribuzione del gas, 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 della RQDG 20/25 impone alle imprese distributrici l'obbligo di comunicare all'Autorità entro il 31 marzo di ogni anno, tra l'altro, per l'anno di riferimento:
  - il numero dei clienti finali serviti al 31 dicembre dell'anno di riferimento (comma 2, lettera a);
  - 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 sottoposta o non sottoposta a telesorveglianza) (i), acciaio non protetto catodicamente (ii), acciaio sottoposto a protezione catodica non efficace (iii), ghisa con giunti canapa e piombo risanata (iv); ghisa con giunti canapa e piombo non risanata (v); ghisa con altre modalità di giunzione (vi); polietilene (vii); materiale non previsto dalle norme tecniche (pvc, cemento amianto, ecc.) (viii); altro materiale (ix) (comma 2, lettera f);
  - il numero totale delle chiamate telefoniche per pronto intervento (comma 8, lettera a); il numero totale delle chiamate telefoniche per pronto intervento per le quali l'impresa distributtrice non abbia rispettato il tempo massimo di 60 minuti, suddividendo le chiamate in base alle cause di cui all'articolo 69 (lettera b); il tempo effettivo medio di esecuzione del pronto intervento calcolato sulla base dei tempi effettivi di pronto intervento sia delle chiamate telefoniche per pronto intervento per le quali sia stato rispettato il tempo massimo di 60 minuti sia delle chiamate per le quali tale tempo massimo non sia stato rispettato per le cause di cui all'articolo 69, comma 1, lettera c) (lettera c); il numero totale dei casi in cui a seguito di chiamata telefonica per pronto intervento, l'esito del riscontro sul luogo della segnalazione è stato classificato come "falso allarme" (comma 8, lettera d);
  - 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" (comma 10, lettera c).

**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 SHERDEN GAS BACINO 24 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 11, 12 e 13 luglio 2023, presso un luogo indicato dalla società e dalla documentazione ivi acquisita è emerso, anche con riferimento all’impianto di distribuzione di GPL denominato “GUSPINI”, gestito dalla società, che:
  - i. in violazione dell’articolo 14, comma 1, lettera c) e dell’articolo 37 della RQDG 20/25, la società, come ammesso nel corso della verifica, relativamente a tutti gli impianti, non dispone di una cartografia aggiornata ai sensi dell’articolo 1 della RQDG 20/25 e ha pertanto precluso al Nucleo Ispettivo la possibilità di riscontrare i dati di estensione della rete in esercizio al 31/12/2021 dichiarati all’Autorità ai sensi dell’articolo 38, comma 2, lettera f), della RQDG 20/25 (punto 5 della *check list* e doc. 5b 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 conformità alle norme tecniche vigenti; in particolare, in sede ispettiva la società ha dichiarato *“di non riuscire ad attestare il possesso di specifici attestati di formazione del personale preposto alla conduzione della rete di distribuzione gas relativamente alle Linee Guida CIG N. 7, N. 10 [quest’ultima ad eccezione del personale addetto al centralino di pronto intervento], N. 12 e N.14 (sostituita dalla UNI/PDR n.39).”* come previsto dalle richiamate normative tecniche; inoltre, la società, come risulta dalle dichiarazioni rilasciate nel corso della verifica ispettiva e dalla documentazione ivi acquisita, non è in grado di dimostrare la nomina, formalizzata per iscritto, del responsabile di pronto intervento per l’impianto denominato “GUSPINI” ed utilizza un modulo di pronto intervento, denominato “SCHEDE DI PRONTO INTERVENTO”, privo dei campi relativi al *“codice univoco di identificazione della segnalazione di pronto intervento”* e, in caso di dispersione *“della classificazione della medesima”*

- previsti dal paragrafo 5 delle Linee guida CIG 10/2022 (punti 16 e 17 della *check list* e doc. 16a allegato);
- iii. in violazione dell'art. 15, comma 1, lettera g), della RQDG 20/25, la società, come dalla stessa dichiarato nel corso della verifica ispettiva, non ha ottemperato all'obbligo di pubblicare sul sito *internet* i recapiti telefonici di pronto intervento relativamente agli impianti dalla stessa gestiti e non è stata in grado di fornire evidenza di aver comunicato, al momento della richiesta di accesso alla rete di distribuzione, in forma scritta, i recapiti telefonici di pronto intervento alla società di vendita operante sull'impianto denominato "GUSPINI" (punti 11 e 12 della *check list*);
  - iv. in violazione dell'articolo 37, comma 1, lettera a) della RQDG 20/25, la società, come dalla stessa dichiarato nel corso della verifica, relativamente a tutti gli impianti gestiti, non è stata in grado di fornire evidenza documentale a supporto della correttezza del numero di clienti serviti al 31 dicembre 2021, comunicati all'Autorità ai sensi dell'articolo 38, comma 2, lettere a) della RQDG 20/25 (punto 5 della *check list*);
  - v. in violazione dell'articolo 38, commi 8 e 10 della RQDG 20/25, con riferimento agli anni 2021 e 2022, la società non ha comunicato all'Autorità alcun dato inerente alle chiamate di pronto intervento ricevute (documenti 10a e 10b allegati alla *check list* e "Raccolta dati Sicurezza e continuità del servizio di distribuzione gas" anno 2021 e 2022).

**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 SHERDEN GAS BACINO 24 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*, 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 2020, che la società ha realizzato un fatturato pari a euro 986.567;
- gli elementi sopra esposti consentono, allo stato delle attuali evidenze istruttorie, di determinare le sanzioni nella misura complessiva di euro 21.000 (ventunomila).

**CONSIDERATO, INFINE, CHE:**

- in ragione della prevalenza dell'interesse all'adempimento degli obblighi violati, rispetto alla rapida definizione del procedimento sanzionatorio, l'adozione di una cartografia aggiornata (contestazione *sub i.*), la formazione del personale con riferimento alle Linee guida CIG n. 7, n. 10, n. 12, e alla prassi di riferimento UNI/PDR 39:2018, la nomina, formalizzata per iscritto, di un responsabile di pronto intervento con riferimento all'impianto "GUSPINI" e l'adozione di un modello di verbale di pronto intervento conforme alle prescrizioni della

regolazione (contestazione *sub* ii.), nonché la pubblicazione sul sito *internet* dei numeri di pronto intervento relativamente agli impianti gestiti dalla società e la comunicazione del numero di pronto intervento ai venditori operanti sull'impianto denominato "GUSPINI" (violazione *sub* iii.), costituiscono presupposto per accedere al pagamento in misura ridotta della sanzione sopra indicata.

### **DETERMINA**

1. di avviare un procedimento nei confronti di SHERDEN GAS BACINO 24 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 21.000 (ventunomila);
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* i. ii. e iii., 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 i. ii. e iii. 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](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;
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 SHERDEN GAS BACINO 24 S.r.l. (P.IVA 03407920929) mediante PEC all'indirizzo [sherdengasbacino24srl@legalmail.it](mailto:sherdengasbacino24srl@legalmail.it) e di pubblicarlo sul sito *internet* dell'Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it).

Milano, 5 gennaio 2024

Il Direttore  
*avv. Michele Passaro*