

DELIBERAZIONE 30 LUGLIO 2019

328/2019/S/GAS

IRROGAZIONE DI UNA SANZIONE AMMINISTRATIVA PECUNIARIA E ADOZIONE DI UN PROVVEDIMENTO PRESCRITTIVO PER VIOLAZIONI IN MATERIA DI PRONTO INTERVENTO GAS

L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE

Nella 1075^a riunione del 30 luglio 2019

VISTI:

- la legge 24 novembre 1981, n. 689 (di seguito: legge 689/81);
- l'articolo 2, comma 20, lett. c) e d), della legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge 481/95);
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- l'articolo 11 *bis*, del decreto-legge 14 marzo 2005, n. 35, introdotto dalla legge di conversione 14 maggio 2005, n. 80;
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 (di seguito: decreto legislativo 93/11);
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244 (di seguito: d.P.R. 244/01);
- la deliberazione dell'Autorità 10 ottobre 2005, 215/05 (di seguito: deliberazione 215/05);
- la deliberazione dell'Autorità 9 dicembre 2010, VIS 191/10 (di seguito: deliberazione VIS 191/10);
- la deliberazione dell'Autorità 16 marzo 2011, VIS 41/11 (di seguito: deliberazione VIS 41/11);
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: 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" (di seguito: deliberazione 243/2012/E/com);
- la deliberazione dell'Autorità, 28 marzo 2013, 134/2013/S/gas (di seguito: deliberazione 134/2013/S/gas);
- la deliberazione dell'Autorità 12 dicembre 2013, 574/2013/R/gas, di approvazione della "Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019 – Parte I del testo Unico della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019" (di seguito: RQDG);

- la deliberazione dell’Autorità 9 giugno 2016, 294/2016/E/gas (di seguito: deliberazione 294/2016/E/gas);
- la deliberazione dell’Autorità 30 marzo 2017, 195/2017/S/gas (di seguito: deliberazione 195/2017/S/gas);
- la deliberazione dell’Autorità 12 maggio 2017, 323/2017/S/gas (di seguito: deliberazione 323/2017/S/gas);
- la deliberazione dell’Autorità 2 agosto 2018, 414/2018/S/gas (di seguito: deliberazione 414/2018/S/gas);
- la deliberazione dell’Autorità 5 marzo 2019, 75/2019/R/gas (di seguito: deliberazione 75/2019/R/gas).

FATTO:

1. Con la deliberazione 294/2016/E/gas, l’Autorità ha approvato un programma di cinque verifiche ispettive nei confronti di imprese distributrici di gas naturale – tra le quali Italgas Reti S.p.a. (di seguito: Italgas o società) – individuate tra quelle che percepiscono incentivi più significativi ovvero tra quelle non ancora assoggettate a verifica ispettiva, ai fini del riconoscimento degli incentivi, tenendo anche conto della loro distribuzione sul territorio nazionale.
2. In attuazione di tale programma, l’Autorità, in collaborazione con il Nucleo Speciale per l’Energia e il Sistema Idrico della Guardia di Finanza (ora Nucleo Speciale Beni e Servizi) ha effettuato, nei giorni 22, 23 e 24 novembre 2016, una verifica ispettiva presso la sede della società avente ad oggetto i dati relativi all’impianto di distribuzione di gas naturale denominato “Venezia” gestito dalla stessa.
3. In esito a tale verifica e dall’analisi della documentazione ivi acquisita, con riferimento al centralino di pronto intervento (di cui al numero 800.900.999), strutturato per ricevere le chiamate da tutti gli impianti gestiti dalla società, è emerso che, in violazione dell’art. 14, comma 1, lettera c), punto iii), della RQDG, Italgas non disponeva, per ogni impianto di distribuzione gestito, di uno o più centralini di pronto intervento in grado di fornire al soggetto segnalante istruzioni sui comportamenti da adottare immediatamente, in attesa dell’arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento, per tutelare la propria ed altrui incolumità.
4. In particolare, dall’ascolto delle registrazioni vocali delle quattordici chiamate telefoniche pervenute al centralino di pronto intervento e relative ad altrettante segnalazioni di dispersioni di gas da danneggiamento provocato da terzi nell’anno 2015, è emerso che, in occasione di nove delle suddette chiamate, il centralinista di turno non ha fornito alcuna informazione (progressivi 90, 121 e 570 relativi rispettivamente al codice univoco della dispersione 11249, 17241 e 102074 di cui al documento 5b allegato alla *check list* della verifica ispettiva di novembre 2016; di seguito, documento 5b) ovvero ha fornito informazioni e/o istruzioni non adeguate (progressivi 106, 117, 397, 404, 571 e 602 relativi rispettivamente al codice univoco della dispersione 15229, 16777, 70346, 71790, 102151 e 106893 di cui al documento 5b), in attesa dell’arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento.

5. Pertanto, con deliberazione 323/2017/S/gas, l’Autorità, sulla base delle risultanze acquisite nel corso della predetta verifica ispettiva, ha avviato, nei confronti di Italgas, un procedimento per l’accertamento della possibile violazione della citata disposizione in materia di pronto intervento gas e per l’adozione dei conseguenti provvedimenti sanzionatori e prescrittivi, ai sensi dell’articolo 2, comma 20, lett. c) e d), della legge 481/95.
6. Inoltre, dagli elementi acquisiti in sede di verifica ispettiva – tenuto conto del numero di chiamate contestate per tale tipologia di segnalazione sull’impianto denominato “Venezia”, rispetto al numero totale di chiamate ricevute nel 2015 (9 su 14) – non risultavano cessate le condotte contestate, con possibile pregiudizio per la sicurezza e l’affidabilità del servizio di pronto intervento e, quindi, per la sicurezza degli utenti serviti dagli impianti gestiti dalla società.
7. Conseguentemente, con la citata deliberazione, l’Autorità ha, altresì, richiesto, a Italgas, ai sensi dell’articolo 2, comma 20, lett. a), della legge 481/95, di inviare al Responsabile del procedimento copia degli attestati di pronto intervento per dispersioni di gas su segnalazione dovute a danneggiamento di terzi e relative registrazioni vocali, per gli impianti di distribuzione denominati “Venezia”, “Chiavari”, “Roma”, “Andria” e “Messina”, inerenti al periodo 1 gennaio 2016 – 30 aprile 2017, a dimostrazione del rispetto dell’obbligo di cui all’art. 14, comma 1, lettera c), punto iii), della RQDG. Ciò al fine di accertare se il centralino di pronto intervento della società, dopo l’anno 2015, abbia provveduto a fornire, nei casi di segnalazioni di dispersioni di gas da danneggiamento provocate da terzi, adeguate istruzioni sui comportamenti da adottare immediatamente, in attesa dell’arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento.
8. Con nota del 19 giugno 2017 (acquisita con prot. Autorità 21053), la società ha presentato una memoria difensiva e, contestualmente, fornito copia della documentazione richiesta con la deliberazione di avvio in relazione all’anno 2016; successivamente, con nota del 11 luglio 2017 (acquisita con prot. Autorità 23535), ha inviato la documentazione relativa al periodo dal 1 gennaio al 30 aprile 2017.
9. Con nota del 15 giugno 2018 (acquisita con prot. Autorità 18701), la società ha presentato un’ulteriore memoria difensiva.
10. Con nota del 4 giugno 2018 (prot. Autorità 17514), l’Autorità ha chiesto al Comitato Italiano Gas (di seguito: CIG) un parere in merito alle istruzioni da impartire al chiamante da parte del personale addetto al centralino di pronto intervento gas in caso di segnalazione per dispersione gas dovuta a danneggiamento dell’impianto di distribuzione da parte di terzi, con particolare riferimento all’istruzione di utilizzare stracci bagnati in attesa dell’arrivo della squadra di pronto intervento.
11. Con nota del 2 agosto 2018 (acquisita con prot. Autorità 23114), il CIG ha inviato il parere richiesto (di seguito, parere CIG 2 agosto 2018).
12. Con nota 19 febbraio 2019 (prot. Autorità 4011), il Responsabile del procedimento ha comunicato le risultanze istruttorie.
13. Con nota 5 marzo 2019 (prot. Autorità 5540), Italgas ha depositato un’ulteriore memoria difensiva.

14. Con nota 19 marzo 2019 (prot. Autorità 6757), Italgas ha depositato un'ulteriore memoria difensiva.
15. Con nota 28 maggio 2019 (prot. Autorità 14000), il Responsabile del procedimento ha comunicato a Italgas che, in esito ad una seconda verifica ispettiva effettuata nel mese di febbraio 2019, avente ad oggetto i recuperi di sicurezza del servizio con riferimento ai dati dell'anno 2017, era emersa la violazione dell'art. 14, comma 1, lett. c), punto iii), della RQDG, con riferimento a 3 delle telefonate di pronto intervento del 2017, relative all'impianto di Albano Laziale (identificate con i progressivi 26, 33 e 41 di cui alla tabella di dettaglio "Verifica dispersioni" allegata alla *check list*), nelle quali il centralinista di pronto intervento ha fornito l'indicazione di usare stracci bagnati senza considerare le capacità/attitudini professionali del segnalante e senza alcuna indicazione sulla modalità da seguire per effettuare tale operazione in sicurezza.
Con la medesima nota, il Responsabile del procedimento ha concesso alla società un termine di 45 giorni per eventuali osservazioni e ha richiesto informazioni ed elementi utili al fine di valutare le "*Principali indicazioni comportamentali per il personale aziendale addetto alla ricezione telefonica delle segnalazioni relative a dispersione – manca gas – verifica*" nelle versioni aggiornate al 13 febbraio 2012 e al 25 febbraio 2016 (di seguito: linee guida aziendali 2012 e 2016), nelle quali l'istruzione degli stracci bagnati non compariva tra le indicazioni da fornire in caso di dispersione.
16. Con nota 7 giugno 2019 (prot. 15104), Italgas ha comunicato la volontà di essere sentita in audizione finale innanzi al Collegio.
17. Con nota 11 luglio 2019 (prot. Autorità 18630), Italgas ha trasmesso un ulteriore scritto difensivo.
18. In data 16 luglio 2019, si è svolta l'audizione finale della società innanzi al Collegio.

VALUTAZIONE GIURIDICA:

Contesto normativo

19. Con la RQDG, l'Autorità ha previsto, per le imprese che esercitano l'attività di distribuzione del gas naturale, una serie di obblighi in materia di pronto intervento gas. In particolare, l'articolo 14, comma 1, lettera c), punto iii), della RQDG, impone all'impresa distributrice, di disporre, per ogni impianto di distribuzione gestito, di uno o più centralini di pronto intervento che siano in grado di fornire al soggetto segnalante, qualora necessario, le istruzioni sui comportamenti da adottare immediatamente per tutelare la propria ed altrui incolumità, in attesa dell'arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento.
20. L'Allegato 1 alle Linee guida CIG 23 aprile 2012, n. 10 (di seguito: Linee guida CIG n. 10), recante "Griglia priorità di intervento", individua le priorità di intervento in relazione alle principali tipologie di segnalazione; in particolare, attribuisce la priorità di intervento 1 alle segnalazioni di dispersioni di gas in strada e a quelle all'interno di un edificio.

Argomentazioni della società

21. La società sostiene che le indicazioni fornite dagli operatori del centralino di pronto intervento, nel corso delle segnalazioni oggetto di contestazione, sarebbero conformi a quanto previsto dalla regolazione (memoria del 19 giugno 2017). In particolare, a detta della società, l'art. 14, comma 1, lettera c), punto iii), della RQDG imporrebbe di differenziare le varie situazioni che si presentano al centralinista in base al contesto in cui sono avvenute e alla loro gravità, valutata con gli elementi in possesso; in caso contrario, la società sarebbe esposta *“alla non ottemperanza di quel «qualora necessario» (previsto dal citato punto iii), lettera c), comma 1, dell'articolo 14), (...) perno intorno al quale viene garantita l'efficacia del pronto intervento e, quindi, la sicurezza del chiamante in un determinato contesto”*.
22. Nello specifico, in relazione alle tre chiamate per cui è stata rilevata una totale assenza di indicazioni (progressivi 90, 121 e 570 di cui al documento 5b), la società ha affermato che, non avendo il segnalante indicato una situazione di pericolo concreto, l'operatore telefonico non ha ritenuto necessario fornire alcuna indicazione, limitandosi al tempestivo invio della squadra di pronto intervento. In due casi (progressivi 90 e 570 citati), inoltre, il segnalante non si sarebbe trovato presso il luogo della dispersione, con la conseguenza, a dire della società, che non sarebbe stato opportuno fornire al segnalante indicazioni per scongiurare il rischio che questi le riportasse erroneamente a chi si fosse effettivamente trovato sul posto.
23. Per quanto riguarda, invece, le chiamate per cui è stata rilevata l'insufficienza delle indicazioni fornite, in un caso riguardante la rottura di una tubazione interna a un appartamento (progressivo 571 di cui al documento 5b), la società ritiene di aver fornito tutte le indicazioni necessarie (arieggiare i locali, non usare fiamme libere, apporre stracci bagnati sulla tubatura danneggiata), mentre negli altri casi (progressivi 106, 117, 397, 404 e 602 di cui al documento 5b), riguardanti il danneggiamento di condutture o allacciamenti durante lavori di scavo o rifacimento di altri servizi, la società afferma che il segnalante ha indicato una situazione di pericolo meramente potenziale e di conseguenza ritiene che le informazioni fornite fossero adeguate al contenimento della fuoriuscita di gas (disporre stracci bagnati) e/o a ridurre i rischi derivanti dalla dispersione (non usare fiamme libere).
24. Con la medesima memoria del 19 giugno 2017, la società ha, altresì, elencato diverse iniziative intraprese volte al miglioramento del centralino di pronto intervento, tra cui: l'aggiornamento delle principali indicazioni comportamentali per il personale di pronto intervento che, a detta della società, individuerebbero, in maniera più semplice e diretta, la specifica sequenza delle istruzioni di sicurezza da impartire in caso di segnalazioni per dispersioni di gas dovute a danneggiamento, al fine di garantire *“l'univocità nelle istruzioni da fornire al segnalante”*; l'utilizzo di appositi applicativi tecnologici in grado di individuare su una cartina digitale il luogo dell'anomalia segnalata; la previsione di percorsi formativi per il personale addetto al pronto intervento; l'introduzione, all'interno della sezione dedicata al pronto intervento del sito internet di Italgas, di chiare e semplici istruzioni da seguire e/o di

comportamenti da tenere in caso di guasti, interruzioni, danneggiamenti e irregolarità nella fornitura di gas.

25. Con la memoria del 15 giugno 2018, Italgas, oltre a rinviare a quanto già rappresentato nella citata memoria del 19 giugno 2017, ha fornito un aggiornamento riguardante le citate iniziative intraprese per migliorare l'efficienza del centralino di pronto intervento e ha allegato le istruzioni operative interne a uso del personale del centralino di pronto intervento del 9 novembre 2017, denominato "*Principali indicazioni comportamentali per il personale aziendale addetto alla ricezione telefonica delle segnalazioni relative a dispersione – interruzione – irregolarità – danneggiamento*" (di seguito: linee guida Italgas 2017). La società ha, inoltre, evidenziato che né la RQDG né le norme tecniche di riferimento (in particolare, le Linee guida CIG n. 10) riportano "*indicazioni di sicurezza specifiche e dettagliate da dare al chiamante*".
26. Con la memoria del 5 marzo 2019, Italgas: 1) ha sostenuto che l'Autorità avrebbe violato il principio del *ne bis in idem*, avendo già contestato i fatti oggetto del presente procedimento nell'ambito del diverso procedimento chiuso con la deliberazione 75/2019/R/gas, con la quale è stato disposto l'annullamento, per l'anno 2015, dei premi per i recuperi di sicurezza altrimenti dovuti ad Italgas per l'impianto denominato "Venezia"; 2) ha ribadito che le norme tecniche di riferimento e, in particolare, le Linee guida CIG n. 10, non prescrivono, agli operatori di pronto intervento, di fornire indicazioni specifiche, sicché deve ritenersi che la gestione di tale attività deve rimanere nella sfera di valutazione del singolo distributore; 3) ha precisato che le uniche indicazioni fondamentali utili ai fini della minimizzazione del rischio in caso di danneggiamento delle tubazioni gas durante i lavori nel sottosuolo siano contenute nella la norma UNI 10576, che si limita a prevedere l'abbandono dell'area interessata dalla dispersione, l'interruzione dello scavo e il funzionamento di apparecchiature meccaniche/elettroniche, escludendo qualsiasi possibilità di intervento dei presenti; 4) ha ritenuto che, nel parere CIG 2 agosto 2018, l'indicazione di usare gli stracci bagnati – che sarebbe da ricondursi ad una massima di esperienza – non sia considerata rischiosa per la sicurezza di cose o persone e che l'Autorità non abbia tenuto in considerazione tale parere; 5) ha affermato di aver fornito, nel corso del procedimento, elementi comprovanti l'effettiva implementazione delle iniziative volte al miglioramento del servizio di pronto intervento e contestualmente ha allegato la documentazione relativa alla partecipazione dei coordinatori dei centralini di pronto intervento ad un corso di formazione CIG del 23 ottobre 2018, nonché alla formazione degli altri operatori dei presidi di Napoli e Torino nel periodo 18 settembre – 3 ottobre 2018.
27. Con ulteriore nota del 19 marzo 2019, Italgas ha prodotto due articoli di giornale che riportano la notizia dell'utilizzo di stracci bagnati per contenere le fughe di gas a supporto della tesi che l'operazione in questione può essere eseguita anche da persone anziane, al fine di ridurre il pericolo connesso alle fughe di gas.
28. In data 11 luglio 2019, la società ha inviato un'ulteriore memoria con la quale – richiamata una certa giurisprudenza secondo la quale l'estensione dei termini del procedimento necessiterebbe di una motivata rideterminazione dei termini – ha

trasmesso a supporto dell'istruzione stracci bagnati una lettera del CIG, datata 4 luglio 2019.

29. Con la citata lettera, il CIG ha affermato che:

- (i) *“tale tipo di indicazione fornita a fronte di specifiche tipologie di segnalazione, correttamente inserita nelle procedure aziendali pertinenti, appare coerente con l'univocità di giudizio e la corretta assunzione delle responsabilità civili e penali da parte del Distributore interessato ai sensi degli artt. 40 del codice penale e 2050 del codice civile”*
- (ii) *“trattandosi di un'operazione elementare, autoesplicativa e di immediata comprensione, può non essere considerato come vincolo la asserita specifica professionalità del chiamante, peraltro non controllabile e verificabile del Centralino, neanche a richiesta”.*

30. Con la medesima nota 11 luglio 2019, la società: a) con riferimento alle 3 telefonate relative all'impianto di Albano Laziale oggetto della lettera del Responsabile del procedimento 28 maggio 2019, ha precisato che nella prima telefonata il segnalante era personale dell'impresa che stava effettuando lavori, nella seconda l'indicazione sugli stracci bagnati era stata data dopo la chiusura del contatore gas, nella terza l'indicazione era stata accompagnata dalla raccomandazione di usare la massima cautela; b) ha sostenuto l'irrelevanza della circostanza che le linee guida aziendali 2012 (vigenti fino al 1 maggio 2016) non contenessero il riferimento all'istruzione sull'utilizzo degli stracci bagnati, in quanto (i) la stessa veniva comunicata nei corsi di formazione, “stante la sua comprovata validità osservata nel tempo”, (ii) le linee guida aziendali contengono solo le “principali indicazioni comportamentali per il personale aziendale addetto”.

31. In sede di audizione finale, Italgas si è limitata a ribadire le difese già svolte esclusivamente con riferimento all'istruzione stracci bagnati.

Valutazione delle argomentazioni della società

32. Le considerazioni svolte da Italgas, come sopra richiamate, non risultano condivisibili per le ragioni che seguono.

33. In via preliminare, è da escludersi che il presente procedimento si ponga in contrasto con il principio del *ne bis in idem*, diversi essendo i presupposti, l'oggetto e la finalità di questo procedimento rispetto a quello in tema di premi e penalità chiuso con deliberazione 75/2019/R/gas. All'esito di quest'ultimo, l'Autorità, accertato per l'impianto di distribuzione denominato “Venezia” il mancato rispetto dell'obbligo di cui all'art. 14, comma 1, lett. c), punto iii), della RQDG, ha disposto, ai sensi dell'art. 35, comma 4, della RQDG, l'annullamento dei premi (componenti odorizzazione e dispersioni) relativi allo stesso impianto, ciò in coerenza con il meccanismo premiale *output-based*, di cui alla RQDG, che lega i premi non solo agli investimenti ma anche all'effettivo rispetto degli obblighi di servizio, tra i quali quelli relativi al servizio di pronto intervento.

Diversamente, il presente procedimento, avviato con la deliberazione 323/2017/S/gas, è volto ad accertare e reprimere, anche in funzione deterrente, la

violazione della regolazione, con l'irrogazione della sanzione amministrativa pecuniaria ex art. 2, comma 20, lett. c) della legge 481/95.

34. In merito alla condotta contestata, è opportuno anzitutto distinguere le chiamate per le quali il centralinista di turno della società non ha fornito alcuna informazione (le 3 chiamate con progressivi 90, 121 e 570, di cui al documento 5b e le 42 telefonate, di cui alla Tabella 1, dell'Allegato alla comunicazione delle risultanze istruttorie, relative al periodo gennaio 2016-aprile 2017, per gli impianti denominati "Venezia", "Chiavari", "Roma", "Andria" e "Messina", di seguito Allegato CRI) e le chiamate telefoniche per le quali, invece, il centralinista non ha fornito istruzioni adeguate (le 6 chiamate con progressivi 106, 117, 397, 404, 571 e 602, di cui al documento 5b e le telefonate di cui alle Tabelle 2 e 3 Allegato CRI).
35. Al riguardo, occorre anzitutto rilevare che l'art. 14, comma 1, lettera c), punto iii), della RQDG, è norma di portata generale, che riguarda tutte le chiamate ricevute dal pronto intervento. In tale contesto, l'inciso "*qualora necessario*", invocato da Italgas per giustificare la propria condotta, costituisce una clausola di flessibilità idonea ad adattare la gestione del servizio di pronto intervento alle diverse possibili tipologie di segnalazioni che l'impresa riceva, che potrebbero, per esempio, prescindere da una dispersione di gas, rendendo non necessaria la comunicazione di particolari cautele (è il caso, per esempio, dell'interruzione della fornitura di gas di cui all'art. 10, comma 10, della RQDG).
36. Tuttavia, si evidenzia come, nei casi in disamina, tutte le segnalazioni riguardino dispersioni di gas in strada e all'interno di un edificio, annoverate nell'Allegato 1 alle Linee guida CIG 10, relativo alla "Griglia priorità di intervento", tra le tipologie di segnalazioni a priorità 1. Vero è che, come sostenuto dall' esercente nella memoria del 5 marzo 2019, tale disposizione è specificamente destinata a definire un ordine di priorità nel caso in cui pervengano contemporaneamente o in un breve lasso di tempo più segnalazioni e, tuttavia, è evidente che proprio la qualificazione delle situazioni in questione come ad altissima priorità di intervento presuppone che si tratti di situazioni per propria natura pericolose. Tali situazioni richiedono, al fine di adempiere in modo diligente agli obblighi imposti dalla RQDG, che la società si assicuri che il personale preposto fornisca sempre le minime istruzioni idonee a tutelare l'incolumità delle persone sul luogo della dispersione in attesa dell'arrivo della squadra di pronto intervento. Coerenti con tale assunto sono, del resto, le stesse linee guida Italgas, con le quali, in caso di segnalazioni di dispersione di gas, la società ha previsto che l'operatore telefonico renda alcune istruzioni minime.
37. In ogni caso, anche laddove, con riferimento alle 3 telefonate con progressivi 90, 121 e 570, di cui al documento 5b, si accogliesse l'argomento della società, secondo il quale nei 3 specifici casi concreti, pur in presenza di un danneggiamento, l'operatore telefonico avrebbe rilevato l'assenza di una situazione di pericolo, spetterebbe in tal caso alla società fornire la prova. Tuttavia, dall'ascolto delle registrazioni delle conversazioni effettuate nelle 3 chiamate telefoniche sopra riportate, non si evincono elementi che comprovino che l'operatore abbia rilevato una tale situazione di assenza di pericolo, né risulta che l'operatore telefonico abbia formulato al segnalante domande volte a comprendere la pericolosità della situazione in atto.

38. Inoltre, sempre con riferimento ai predetti 3 casi, non risulta condivisibile l'argomentazione della società sulla inopportunità di dare indicazioni al segnalante, non presente sul luogo della dispersione, per scongiurare il rischio che questi riferisca comunicazioni errate a chi si trovi effettivamente *in loco*. In disparte il fatto che si tratta di situazioni ad alta priorità di intervento, le istruzioni da impartire costituiscono informazioni precauzionali di carattere generale non difficili da riportare, né sono emersi, dall'esame della registrazione delle conversazioni telefoniche, elementi tali da far ritenere l'interlocutore persona del tutto inadeguata a riferire eventuali informazioni ricevute. La società, quindi, per tutelare l'altrui incolumità, avrebbe dovuto fornire, al segnalante, tutte le informazioni necessarie affinché le riportasse alle persone presenti sul luogo della dispersione. D'altra parte, dalle registrazioni acquisite, risulta che il centralinista di pronto intervento ha talvolta fornito istruzioni al segnalante non presente sul luogo della dispersione, affinché questi le riferisse al personale *in loco* (è il caso delle telefonate con progressivi 106 e 117): l'argomentazione difensiva risulta pertanto contraddetta dalle stesse evidenze documentali in atti.
39. La stessa criticità (consistente nel non aver l'operatore fornito alcuna informazione di sicurezza) è stata rilevata in 42 delle 171 chiamate acquisite nel corso del procedimento sanzionatorio, di cui alla Tabella 1 Allegato CRI.
40. Con riferimento, invece, alle 6 chiamate telefoniche contestate (con progressivi 106, 117, 397, 404, 571 e 602, di cui al documento 5b), dall'analisi dei documenti e delle registrazioni vocali acquisite in sede di verifica ispettiva è emerso che, in occasione di 4 delle suddette chiamate, a fronte di segnalazioni di dispersioni di gas in strada da danneggiamento provocato da terzi nell'anno 2015, il centralinista di turno ha fornito informazioni e/o istruzioni non adeguate a tutelare la sicurezza delle persone (progressivi 106, 117, 397 e 404 di cui al documento 5b), in attesa dell'arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento. In particolare, dall'ascolto delle registrazioni vocali, il centralinista di turno non ha dato al segnalante tutte le indicazioni necessarie, quali ad esempio: non fumare e non usare fiamme libere (fiammiferi, accendini, ecc.); non azionare interruttori, campanelli elettrici e apparati telefonici; mantenere lontano dalla dispersione eventuali persone presenti e, se possibile, transennare la zona; attendere l'arrivo del personale aziendale e farsi trovare sul luogo della segnalazione. Si tratta di istruzioni minime la cui necessità risulta dalle stesse linee guida aziendali, nelle quali è previsto che, in caso di segnalazioni di dispersione di gas, l'operatore telefonico debba sempre dare questo genere di istruzioni.
41. In un caso (progressivo 397), addirittura, il segnalante non è stato informato dal centralinista dell'evidente pericolosità delle operazioni che lo stesso intendeva compiere, quale l'apposizione di un tappo di legno sul foro della condotta, operazione la cui esecuzione, non essendone note le modalità e le capacità del segnalante, avrebbe potuto esporre a grave rischio l'incolumità di chi l'avesse compiuta.
42. La medesima criticità, consistente nel non aver fornito istruzioni adeguate, è stata rilevata anche con riferimento a 15 delle citate 171 chiamate acquisite nel corso del procedimento sanzionatorio di cui alla Tabella 2 Allegato CRI; in due di tali casi,

inoltre, il centralinista non ha informato il segnalante dell'evidente pericolosità delle operazioni che stava per compiere, quali l'allargamento di uno scavo in presenza di una dispersione o la compressione di un tubo di plastica da cui fuoriusciva gas (vedi Tabella 2 Allegato CRI, progressivi rispettivamente Venezia 106654 per l'anno 2016 e Roma 35921 per l'anno 2017).

43. Infine e in aggiunta alle inadeguatezze sopra rilevate, di per sé idonee all'integrazione dell'illecito contestato, dagli elementi acquisiti al procedimento è emerso che gli addetti al centralino di pronto intervento forniscono, ai segnalanti, indicazioni circa l'utilizzo di stracci bagnati in attesa dell'arrivo della squadra di pronto intervento in mancanza di indicazioni puntuali – rapportate alle attitudini/capacità professionali del segnalante – sulle modalità da seguire e sugli accorgimenti di sicurezza da adottare. La circostanza è stata riscontrata con riferimento a 29 telefonate (2 con progressivi 602 e 571 di cui al documento 5b, 24 chiamate di quelle di cui alla Tabella 3 Allegato CRI, codice di riferimento 2846, 102106, 4542, 21505, 32041, 32766, 41984, 50585, 52359, 53581, 58463, 61702, 62980, 78647, 5598, 35070, 84199, 13951, 24388, 24796, 32004, 33169, 37406, 47245, e 3 chiamate del 2017 acquisite nel corso della verifica ispettiva presso la società del febbraio 2019, progressivi 26, 33 e 41). La stessa indicazione è stata, altresì, fornita nel corso di 11 telefonate che sono risultate già di per sé inadeguate e, nella specie, nelle 4 telefonate con progressivi 106, 117, 397, 404, di cui al documento 5b e nelle 7 telefonate di cui alla Tabella 2 Allegato CRI con codice di riferimento 42803, 98018, 30678, 30784, 22993, 23897 e 39788).
44. La contrarietà di tale condotta a quanto prescritto dall'art. 14, comma 1, lett. c), punto iii), della RQDG, risulta anzitutto dalla rilevata circostanza che le linee guida aziendali vigenti nel periodo 1 gennaio 2015 – 9 novembre 2017 (al quale si riferiscono tutte le telefonate contestate, eccetto quella con numero progressivo 41 acquisita nel corso della verifica ispettiva del febbraio 2019 ricevuta il giorno 30 dicembre 2017) non contengono tale istruzione, di talché l'istruzione è stata concretamente fornita in contrasto con le stesse linee guida aziendali. D'altra parte, quando la società nel 2017 – dopo l'avvio del presente procedimento sanzionatorio – ha ritenuto di “codificare” nelle proprie linee guida aziendali l'istruzione in questione, lo ha fatto limitatamente a particolari tipi di segnalazione, ciò evidentemente in considerazione del fatto che trattasi di istruzione peculiare, non adatta a tutti i casi. In particolare, anche nelle vigenti linee guida aziendali l'istruzione sull'uso degli stracci bagnati non è prevista per le segnalazioni classificate “dispersione strada”, “danneggiamento rete gas” (queste ultime distinte in “danneggiamento con dispersione”, “danneggiamento da TOC” e “danneggiamento gruppo di riduzione”), ossia per le segnalazioni alle quali sono riconducibili gran parte delle telefonate oggetto del presente procedimento.
45. Né può rilevare – come da ultimo pretenderebbe l'operatore – la circostanza che quelle indicate nelle linee guida aziendali vengono titolate quali “principali indicazioni comportamentali” per il personale addetto al pronto intervento. Premesso che un'attività come quella di pronto intervento – destinata a gestire situazioni di emergenza che si verificano nello svolgimento di un'attività pericolosa, come quella

di distribuzione di gas – dovrebbe essere sottoposta ad una rigorosa e formalizzata standardizzazione al fine di minimizzare i rischi connessi alle situazioni di emergenza, nonché ad una puntuale verifica del rispetto, da parte del personale addetto, di dette procedure standard, è evidente che il principale operatore del mercato della distribuzione di gas in Italia non può pretendere di lasciare all’iniziativa di un operatore del centralino di pronto intervento la scelta di fornire o meno l’istruzione di apporre stracci bagnati sulla tubatura ove si è originata una dispersione di gas.

46. Con riferimento al parere CIG 2 agosto 2018, risulta destituita di qualsiasi fondamento l’affermazione – da ultimo contenuta nella memoria Italgas 11 luglio 2019 – secondo la quale l’Autorità avrebbe deciso “*senza opportuna giustificazione scientifica e tecnica (...) di ignorare [la] valutazione tecnica*” contenuta nel menzionato parere CIG. Ciò anzitutto perché, pure a fronte di una specifica richiesta degli Uffici dell’Autorità, il CIG nel citato parere non ha espresso alcuna valutazione tecnica, limitandosi alla assai generica e non dirimente affermazione che “*in assenza di qualsivoglia elemento o informazione specifica e di contesto (dettagli sulle situazioni segnalate, capacità del segnalante, componenti/parti del sistema gas nelle quali sono segnalate le dispersioni, contesto ambientale e impiantistico, ulteriori informazioni di sicurezza fornite dall’operatore di centralino, ecc.) non è a nostro avviso possibile qualificare le indicazioni fornite al segnalante, di utilizzare stracci bagnati in attesa dell’arrivo della squadra di pronto intervento, come inidonee alla tutela dell’incolumità pubblica o inutili ai fini della limitazione della dispersione di gas*”.
47. D’altra parte, è lo stesso operatore ad affermare che l’invocata “massima di esperienza”, che suggerirebbe di apporre stracci bagnati sulla tubatura sulla quale si è originata la dispersione, non ha valore scientifico (memoria 11 luglio 2019), con ciò di fatto rendendo superflua qualsiasi ulteriore indagine tecnica.
48. Nel merito, ammesso che – come sostenuto da Italgas – possa rilevare nel presente procedimento una “massima di esperienza” priva di qualsiasi rilievo scientifico, ciò non varrebbe comunque a scriminare la condotta contestata, che non consiste nel suggerire di utilizzare gli stracci bagnati in talune determinate circostanze, ma nel fornire detta istruzione in mancanza di correlate indicazioni puntuali sulle modalità da seguire e sugli accorgimenti di sicurezza da adottare allorché si posizionino concretamente stracci bagnati su una tubatura in cui è in atto una dispersione di gas, cautele che devono essere rapportate alle attitudini/capacità professionali del segnalante.
49. In senso contrario, non vale quanto affermato dal CIG nella nota 4 luglio 2019. A tal proposito, contrariamente a quanto sostenuto da Italgas, il CIG non sostiene che l’operazione può essere compiuta da chiunque, limitandosi ad usare una circonlocuzione – “*di un’operazione elementare, autoesplicativa e di immediata comprensione, può non essere considerato come vincolo la asserita specifica professionalità del chiamante, peraltro non controllabile e verificabile dal personale del Centralino, neanche a richiesta*” – per affermare che il compimento dell’operazione in questione non è riservato a soggetti dotati di una specifica

professionalità, senza con ciò fornire alcun elemento tecnico utile ai fini del presente procedimento. L’Autorità non ha contestato, ad Italgas, di fornire un’istruzione di difficile applicazione, ma di non averla accompagnata con indicazioni puntuali sulle modalità da seguire e sui necessari accorgimenti di sicurezza, rapportate alle attitudini/capacità professionali del segnalante.

50. D’altra parte, anche il richiamo alla presunta indeterminatezza della disposizione violata risulta privo di fondamento. In via generale – e salve specifiche norme tecniche sul punto che l’Autorità può solo sollecitare, come ha puntualmente fatto con la lettera 4 giugno 2018, prot. 17514 – l’individuazione delle “istruzioni sui comportamenti da adottare e i provvedimenti generali da adottare immediatamente per tutelare la propria e altrui incolumità in attesa dell’arrivo sul luogo della squadra di intervento”, imposta dall’art. 14, della RQDG, spetta al distributore, il quale, quindi, è l’unico che potrà individuare le cautele necessarie a contenere i rischi connessi alle istruzioni autonomamente impartite. Poiché l’istruzione in considerazione sicuramente aumenta l’esposizione del segnalante ad una fonte di rischio, non v’è dubbio che essa, qualora impartita, debba essere accompagnata da indicazioni puntuali sulle modalità da seguire e sugli accorgimenti di sicurezza da adottare.
51. A questo proposito si osserva che nella sezione del sito internet di Italgas dedicata ai casi di emergenza/pronto intervento, tra i comportamenti da non tenere in caso di dispersioni di gas, guasti, danneggiamenti di parte di impianto, interruzioni e irregolarità della fornitura di gas, in attesa dell’arrivo della squadra di pronto intervento, si legge “*Non toccate il contatore o le tubazioni del gas*”: trattasi di prescrizione volta evidentemente a ridurre l’esposizione del segnalante al rischio derivante dalla dispersione e per questo difficilmente compatibile con quella di apporre stracci bagnati sulle medesime tubazioni.
52. Con specifico riferimento, poi, alle dispersioni a seguito di danneggiamenti verificatisi in corso di scavi, è la stessa norma UNI 10576 - recepita dal d.m. 26 marzo 2004, ai sensi della legge 1083/1971 e richiamata dall’esercente - a prevedere l’immediata interruzione dello scavo e l’evacuazione della zona e, quindi, ad escludere che nel caso di dispersione di gas a seguito di danneggiamenti verificatisi in corso di scavi il segnalante possa porre in essere qualsivoglia condotta attiva sulle tubazioni.
53. A nulla valgono le notizie di stampa allegate alla memoria 19 marzo 2019 che riportano la circostanza che l’operazione di apporre stracci bagnati è stata concretamente eseguita in casi specifici e anche da soggetti anziani.
54. Ciò che rileva non è che l’operazione in questione possa essere concretamente eseguita, eventualmente o autonomamente, anche da non professionisti, ma che la principale società di distribuzione gas abbia organizzato il proprio servizio di pronto intervento in modo tale che i centralinisti nel periodo in contestazione (2015-2017) hanno fornito – fuori da qualsiasi procedura che distingua *ex ante* una fattispecie da un’altra – l’istruzione in questione, in mancanza di correlate indicazioni puntuali sulle modalità da seguire e sugli accorgimenti di sicurezza da adottare, rapportate alle attitudini/capacità professionali di chi è chiamato ad eseguire l’operazione.

55. Con riferimento alle 3 chiamate acquisite nel corso della verifica ispettiva di febbraio 2019, è sufficiente osservare: a) la non coerenza della chiamata relativa al progressivo 26 – nel corso della quale viene data l’istruzione “nel caso in cui la perdita sia grossa buttateci sopra stracci inzuppati d’acqua e monitorate lo scavo fino all’arrivo dei tecnici” – con quanto previsto da tutte le versioni delle stesse linee guida aziendali in materia di pronto intervento e con quanto disposto dalla citata norma UNI 10576; b) l’assenza in ciascuna delle 3 chiamate di qualsivoglia indicazione puntuale sulle modalità da seguire e sugli accorgimenti di sicurezza da adottare nell’apposizione di stracci bagnati sulla tubatura.
56. Priva di fondamento risulta anche l’affermazione di Italgas – fondata su un isolato pronunciamento del Tar Lombardia avverso il quale pende il giudizio di appello promosso dall’Autorità – secondo la quale l’estensione dei termini della fase istruttoria del procedimento necessiterebbe di una motivata rideterminazione dei termini, nella specie assente.
57. Premesso che il Regolamento Sanzioni, nella versione applicabile al caso di specie, neppure contemplava l’istituto della proroga, si osserva che, poiché i termini della fase istruttoria e della fase decisoria sono ordinatori, nessuna conseguenza in termini di decadenza dall’esercizio del potere potrebbe comunque derivare dal protrarsi del procedimento oltre i termini previsti, anche in assenza di una proroga espressa.
58. Sotto il profilo soggettivo, l’art. 14, comma 1, lett. c), punto iii) della RQDG è chiaro nell’imporre al distributore (tenuto peraltro nell’esercizio della propria attività ad una diligenza qualificata) l’obbligo di disporre di uno o più centralini di pronto intervento in grado di fornire al segnalante, qualora necessario, istruzioni sui comportamenti e i provvedimenti generali da adottare immediatamente per tutelare la propria e altrui incolumità in attesa dell’arrivo sul luogo della squadra di intervento. Come noto, ai fini dell’integrazione dell’elemento soggettivo dell’illecito amministrativo è sufficiente la colpa, che certamente sussiste nel caso di specie, avendo l’esercente posto in essere una condotta manifestamente contraria ad una disposizione regolatoria.
59. In merito alle iniziative intraprese dalla società al fine di migliorare il funzionamento del centralino di pronto intervento, rappresentate nelle citate memorie del 19 giugno 2017 e del 15 giugno 2018 e, da ultimo, anche nella memoria del 5 marzo 2019, le stesse sono oggetto di valutazione nella parte relativa alla quantificazione della sanzione sotto il profilo della gravità della violazione.
60. Infine, dagli elementi acquisiti nel corso del procedimento la società non risulta aver cessato integralmente la condotta contestata. Permane pertanto l’esigenza di ordinare alla società, ai sensi dell’art. 2, comma 20, lett. d), di adottare ogni iniziativa utile affinché il personale addetto al centralino di pronto intervento sia in grado di fornire al segnalante, qualora necessario, istruzioni sui comportamenti e i provvedimenti generali da adottare immediatamente per tutelare la propria e altrui incolumità in attesa dell’arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento.

QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE:

61. L'articolo 11, della legge 689/81, prevede che la quantificazione della sanzione sia compiuta in applicazione dei seguenti criteri:

- a) gravità della violazione;
- b) opera svolta dall'agente per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione;
- c) personalità dell'agente;
- d) condizioni economiche dell'agente.

L'Autorità applica i criteri di cui al sopra citato art. 11 alla luce di quanto previsto dagli artt. 24 e ss. del Regolamento Sanzioni di cui all'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com.

62. Sotto il profilo della *gravità della violazione*, la condotta della società contrasta con la disposizione di cui all'articolo 14, comma 1, lettera c), punto iii), della RQDG, volta a garantire la sicurezza del servizio di distribuzione attraverso l'imposizione agli esercenti di obblighi relativi al servizio di pronto intervento. Pertanto, la gravità della violazione risulta dal bene giuridico tutelato dalla deliberazione violata, costituito dall'incolumità delle persone e delle cose. Rileva a questo proposito evidenziare che, dall'ascolto delle registrazioni telefoniche delle segnalazioni pervenute al centralino di pronto intervento acquisite nel corso del procedimento, le criticità riscontrate nella gestione delle chiamate del centralino di pronto intervento rappresenterebbero (come d'altronde ammesso dalla stessa società nelle memorie difensive) l'esito di una prassi aziendale che si è protratta almeno fino a tutto il 2017. Si dà atto che, con la nota del 15 giugno 2018, la società ha dichiarato e documentato di aver provveduto, in data 9 novembre 2017, all'aggiornamento delle proprie linee guida aziendali, contenenti l'indicazione di istruzioni di sicurezza che il personale addetto al centralino di pronto intervento deve fornire al segnalante in caso di dispersioni di gas. Si dà atto, inoltre, che con la memoria del 5 marzo 2019, Italgas ha dichiarato e documentato di aver curato – sia pure con incontri formativi di una sola giornata per ciascuna risorsa – la formazione del personale in forza presso i presidi di centralino di pronto intervento.

63. Con riferimento al criterio dell'*opera svolta* dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione, non risulta alcuna circostanza rilevante.

64. Quanto alla *personalità dell'agente*, la società ha dichiarato, nelle note del 19 giugno 2017 e del 15 giugno 2018, di avere adottato una serie di misure meritevoli di apprezzamento, volte a migliorare il funzionamento del centralino di pronto intervento, al fine di evitare il ripetersi delle criticità oggetto di contestazione. Nello specifico, agli operatori del centralino di pronto intervento sarebbero stati forniti strumenti informatici in grado di individuare con precisione e rapidità il luogo dell'anomalia segnalata, ottimizzando in tal modo i tempi di intervento; in secondo luogo, gli operatori sarebbero stati istruiti sull'utilizzo di detti strumenti informatici e sulla corretta applicazione delle citate linee guida aziendali; inoltre, la sezione del sito internet di Italgas dedicata al pronto intervento sarebbe stata aggiornata in modo

da contenere istruzioni da seguire e/o comportamenti da tenere in caso di guasti, interruzioni, danneggiamenti e irregolarità nella fornitura di gas; infine, alle associazioni dei consumatori sarebbe stata fornita documentazione contenente le prime informazioni di sicurezza da seguire in caso di necessità. Tuttavia, si rileva che la società, ad esclusione dell'aggiornamento della sezione del sito internet verificato direttamente dagli uffici, non ha fornito prova documentale dell'effettiva attuazione di tali misure. A ciò aggiungasi che, ai fini della riduzione della sanzione *ex* 27, comma 2, lett. c), del Regolamento Sanzioni, è necessario che l'impresa dimostri di aver posto in essere una condotta meritevole di apprezzamento *volta al miglioramento delle condizioni dei mercati regolamentati*, laddove le iniziative richiamate dall' esercente appaiono funzionali al mero rispetto, da parte di Italgas, primario operatore del mercato di riferimento, dell'obbligo posto dalla disposizione violata.

Rileva invece – ai fini dell'aggravamento della sanzione base ai sensi dell'art. 27 del Regolamento Sanzioni – la circostanza che la società sia stata destinataria di numerosi provvedimenti sanzionatori. In particolare, Italgas è stata sanzionata con deliberazione 215/05, per dichiarazioni non veritiere in materia di gestione delle richieste di prestazioni; con la deliberazione VIS 191/10, in materia di corresponsione di indennizzi automatici; con deliberazione 134/2013/S/gas, per la violazione dell'obbligo di messa a disposizione dei dati di misura del gas naturale; con le deliberazioni VIS 41/11 e 195/2017/S/gas, per violazione degli obblighi di sostituzione o risanamento delle condotte in ghisa con giunti in canapa e piombo, con la deliberazione 414/2018/S/gas, per violazioni in tema di fatturazione della componente tariffaria “canoni comunali” nel servizio di distribuzione gas.

65. Per quanto attiene alle *condizioni economiche* dell'agente, si rileva che il fatturato realizzato dalla società nell'anno 2016 era pari ad euro 1.231.889.262.
66. Gli elementi sopra evidenziati consentono di determinare la sanzione nella misura di euro 469.000 (quattrocentosessantanovemila/00)

DELIBERA

1. di accertare la violazione, da parte di Italgas Reti S.p.a., nei termini di cui in motivazione, dell'articolo 14, comma 1, lettera c), punto iii), della RQDG;
2. di irrogare, nei confronti di Italgas Reti S.p.a., ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lett. c), della legge 481/95, una sanzione amministrativa pecuniaria pari a euro 469.000 (quattrocentosessantanovemila/00);
3. di ordinare, a Italgas Reti S.p.a., ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera d), della legge 481/95, di adottare ogni iniziativa utile affinché il personale addetto al centralino di pronto intervento sia in grado di fornire al segnalante, qualora necessario, istruzioni sui comportamenti e i provvedimenti generali da adottare immediatamente per tutelare la propria e altrui incolumità in attesa dell'arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento;

4. di ordinare, a Italgas Reti S.p.a., di pagare la sanzione irrogata entro il termine di 30 giorni dalla data di notifica del presente provvedimento, con versamento diretto al concessionario del servizio di riscossione, oppure mediante delega ad una banca o alla Poste Italiane S.p.a., presentando il modello “F23” (recante codice ente QAE e codice tributo “787T”), come previsto dal decreto legislativo 237/97;
5. di avvisare che, decorso il termine di cui al precedente punto 3, per il periodo di ritardo inferiore ad un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento (codice tributo “788T”); in caso di ulteriore ritardo nell’adempimento, saranno applicate le maggiorazioni di cui all’articolo 27, comma 6, della legge 689/81 (codice tributo “789T”);
6. di ordinare, a Italgas Reti S.p.a., di comunicare l’avvenuto pagamento della sanzione amministrativa irrogata all’Autorità, mediante l’invio di copia del documento attestante il versamento effettuato e via mail all’indirizzo sanzioni-decisoria.aeegsi@pec.energia.it;
7. di notificare il presente provvedimento a Italgas Reti S.p.a. (p.iva 00489490011), mediante pec, all’indirizzo italgasreti@pec.italgasreti.it e di pubblicarlo sul sito internet dell’Autorità www.arera.it.

Avverso il presente provvedimento può essere proposto ricorso dinanzi al competente Tribunale Amministrativo Regionale della Lombardia, sede di Milano, entro il termine di 60 giorni dalla data di notifica dello stesso oppure ricorso straordinario al Capo dello Stato, entro il termine di 120 giorni.

30 luglio 2019

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini