

DETERMINAZIONE DSAI/15/2021/GAS

**AVVIO DI PROCEDIMENTO SANZIONATORIO IN MATERIA DI PRONTO INTERVENTO GAS.
EVENTUALE CHIUSURA CON PROCEDURA SEMPLIFICATA**

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

Il giorno 7 maggio 2021

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: 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 delle disposizioni della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019" e s.m.i. (di seguito: RQDG 14/19);
- la deliberazione dell'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 23 aprile 2012, n. 10 (di seguito: Linee guida CIG 10);

- la deliberazione dell’Autorità 3 marzo 2020, 52/2020/E/gas (di seguito: deliberazione 52/2020/E/gas);
- l’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità 14 giugno 2012, 243/2012/E/com, recante “Adozione del nuovo regolamento per la disciplina dei procedimenti sanzionatori e delle modalità procedurali per la valutazione degli impegni” e s.m.i. (di seguito: deliberazione 243/2012/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 14 novembre 2016, 658/2016/A (di seguito: deliberazione 658/2016/A);
- gli Allegati A e B alla deliberazione dell’Autorità 2 febbraio 2018, 57/2018/A (di seguito: deliberazione 57/2018/A);
- la deliberazione dell’Autorità 2 febbraio 2018, 58/2018/A (di seguito: deliberazione 58/2018/A).

CONSIDERATO CHE:

- ai sensi dell’articolo 14 della RQDG 14/19 (sostituito per il periodo regolatorio 2020-2025 dall’articolo 15 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, formalizzata per iscritto, del responsabile del pronto intervento nonché l’utilizzo del modulo di “rapporto di pronto intervento” che rechi i contenuti minimi previsti dalla regolazione, quali il tipo di anomalia rilevata e, nel caso di dispersione, la classificazione della medesima (comma 1, lettera a) e punti 5.1, 6.2 e 7 delle Linee guida CIG 10);
 - disporre di uno o più recapiti telefonici con linea fissa, abilitati a ricevere chiamate sia da rete fissa che mobile, dedicati esclusivamente al servizio di pronto intervento, con passaggio diretto ad un operatore di centralino di pronto intervento o ad un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici (comma 1, lettera b);
 - l’obbligo di disporre di strumenti tali da assicurare la registrazione garantita, cioè sequenziale e inalterabile secondo l’articolo 1, comma 1, della RQDG 14/19 (ora articolo 1, comma 1, della RQDG 20/25), delle chiamate telefoniche pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento (comma 1, lettera d); in particolare, ai sensi dell’articolo 1, comma 1, della RQDG 14/19, 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 i quali i dati identificativi della persona che ha effettuato la chiamata telefonica, il luogo dove si richiede l’intervento, con indicazione, ove possibile, del recapito completo di indirizzo e numero civico e la situazione segnalata tra

- quelle indicate dall'articolo 10, comma 3, della RQDG 14/19 (ora articolo 12, comma 3, della RQDG 20/25);
- ai sensi dell'articolo 68, comma 6, lettera a), punti (i) e (ii), della RQDG 14/19 (sostituito per il periodo regolatorio 2020-2025 dall'articolo 79, comma 6, lettera a), punti (i) e (ii), della RQDG 20/25), in sede di controllo dei dati di qualità da parte dell'Autorità, l'impresa distributrice fornisce su supporto elettronico, relativamente agli eventi di sicurezza oggetto del controllo:
 - per le richieste di pronto intervento mediante chiamata telefonica di cui all'articolo 10 della RQDG 14/19 (ora articolo 12 della RQDG 20/25), un elenco contenente per ogni intervento i campi indicati in tabella M della RQDG 14/19;
 - per le dispersioni localizzate, un elenco contenente per ogni dispersione localizzata i campi indicati in tabella N della RQDG 14/19.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- con deliberazione 52/2020/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 anche in base agli esiti dei predetti controlli;
- in attuazione di tale programma, i militari del Nucleo Speciale Beni e Servizi della Guardia di Finanza hanno effettuato chiamate telefoniche nei confronti delle suddette imprese distributrici; successivamente, l'Autorità, in collaborazione con il predetto Nucleo della Guardia di Finanza, ha effettuato alcune verifiche ispettive presso le imprese distributrici che, anche all'esito delle chiamate telefoniche, hanno presentato anomalie nel servizio di pronto intervento;
- dall'esame delle risultanze della verifica ispettiva effettuata nei giorni 10, 11 e 12 novembre 2020 presso la sede legale di Beyfin S.p.A. (di seguito Beyfin o società) è emerso, con riferimento al servizio di pronto intervento relativo all'impianto canalizzato di distribuzione di GPL, denominato "Casola in Lunigiana", gestito dalla stessa, che:
 - i. in violazione dell'articolo 14, comma 1, lettera a), della RQDG 14/19 e dell'articolo 15, comma 1, lettera a), della RQDG 20/25 nonché del punto 5.1 delle Linee guida CIG 10, la società, come dalla stessa dichiarato, non ha formalizzato per iscritto la nomina del responsabile del pronto intervento (punto 16 della *check list*);
 - ii. in violazione dell'articolo 14, comma 1, lettera a), della RQDG 14/19 e dell'articolo 15, comma 1, lettera a), della RQDG 20/25 nonché del punto 7 delle Linee guida CIG 10, la società non ha ottemperato all'obbligo di utilizzare un modulo di "rapporto di pronto intervento" che rechi i contenuti minimi previsti dalla regolazione; nello specifico, la società ha prodotto, in sede di verifica ispettiva, un modulo denominato "Gestione Pronto Intervento Numero

- Verde” incompleto, in quanto lo stesso non riporta le specifiche tipologie di anomalie rilevate previste dal punto 6.2 delle Linee guida CIG 10 né contiene il campo relativo alla classificazione di eventuali dispersioni (punto 16 e documento 16a allegato alla *check list*);
- iii. in violazione dell’articolo 14, comma 1, lettera d), della RQDG 14/19 e dell’articolo 15, comma 1, lettera d), della RQDG 20/25, la società, dal 1° gennaio 2019 in poi non ha ottemperato all’obbligo di effettuare la registrazione garantita delle chiamate pervenute al centralino di pronto intervento (punto 10 della *check list*);
 - iv. in violazione dell’articolo 14, comma 1, lettera b), della RQDG 14/19 e dell’articolo 15, comma 1, lettera b), della RQDG 20/25, la società, come risulta dalle dichiarazioni rese in sede di verifica ispettiva e dalle verifiche ivi effettuate, è dotata di un centralino di pronto intervento che non consente al chiamante di comunicare con l’operatore di pronto intervento in caso di mancata digitazione sulla tastiera del telefono del numero relativo all’area geografica presso cui l’emergenza è in atto (punto 6 della *check list*);
 - v. in violazione dell’articolo 68, comma 6, lettera a), punti (i) e (ii), della RQDG 14/19, la società, come dalla stessa ammesso, non ha ottemperato all’obbligo di fornire in sede di controllo, per l’anno 2019, l’elenco delle richieste di pronto intervento mediante chiamata telefonica contenente per ogni intervento i campi indicati nella tabella M e l’elenco contenente per ogni dispersione localizzata i campi indicati in tabella N (punto 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 5, comma 1, dell’Allegato A alla deliberazione 243/2012/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 individuare, nella determinazione di avvio del procedimento sanzionatorio 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 basa la contestazione;
- nei casi di cui al citato articolo 5, comma 1, entro trenta giorni dalla comunicazione della determinazione di avvio, il destinatario della stessa può:
 - i. effettuare il pagamento della sanzione nella misura di un terzo di quella quantificata nella determinazione di avvio, rinunciando alle ulteriori

formalità del procedimento, il che, unitamente alla cessazione delle condotte contestate, produce l'estinzione del procedimento sanzionatorio (articolo 5, commi 2 e 3, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/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 5, comma 5, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com).

RITENUTO CHE:

- gli elementi acquisiti costituiscano presupposto per l'avvio di un procedimento sanzionatorio nei confronti di Beyfin;
- gli elementi acquisiti, essendo altresì sufficienti a sorreggere la fondatezza della contestazione, consentono, ai sensi dell'articolo 5 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/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 243/2012/E/com e, in particolare, tenendo conto che:
 - quanto al criterio della *gravità della violazione*, 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 diversi dal gas naturale;
 - 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*, dall'ultimo bilancio d'esercizio disponibile relativo all'anno 2019 risulta che il fatturato conseguito dalla società sia pari a euro 414.281.671.
- gli elementi sopra esposti consentono, allo stato delle attuali evidenze istruttorie, di determinare la sanzione nella misura complessiva di euro 101.400 (centounomilaquattrocento).

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- in ragione della prevalenza dell'interesse all'adempimento degli obblighi violati, rispetto alla rapida definizione del procedimento sanzionatorio, la previa nomina in forma scritta del responsabile del pronto intervento, la corretta predisposizione del modulo di "rapporto di pronto intervento" nonché il corretto funzionamento del centralino di pronto intervento mediante l'effettuazione della registrazione garantita delle chiamate pervenute al citato centralino e il passaggio diretto all'operatore di pronto intervento anche in caso di mancata digitazione sulla

tastiera del telefono del numero relativo all'area geografica presso cui l'emergenza è in atto costituiscono presupposto per accedere al pagamento in misura ridotta della sanzione sopra indicata.

DETERMINA

1. di avviare un procedimento nei confronti di Beyfin S.p.A. per l'accertamento, nei termini di cui in motivazione, di violazioni in materia di pronto intervento gas per l'adozione dei relativi provvedimenti sanzionatori, 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 5, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, l'importo complessivo delle sanzioni amministrative pecuniarie in euro 101.400 (centounomilaquattrocento);
3. di allegare, ai fini della comunicazione di cui al punto 11, ai sensi dell'articolo 5, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, i documenti presenti nel fascicolo su cui si basa la contestazione di cui al precedente punto 1;
4. di avvisare che il destinatario della presente determinazione, entro 30 (trenta) giorni dalla comunicazione della stessa, può:
 - i. ai sensi dell'articolo 5 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, previa cessazione delle condotte contestate ai punti i., ii., iii. e iv. 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., previa cessazione delle condotte contestate ai punti i., ii., iii. e iv. del secondo considerato – che dovranno essere comunicate all'Autorità mediante l'invio di prova documentale – determinino, ai sensi dell'articolo 5 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, l'estinzione del presente procedimento sanzionatorio;
6. di comunicare che, ai sensi dell'articolo 13, comma 1, lettera k) e dell'articolo 14, comma 3, dell'Allegato A e del punto 1.7 dell'Allegato B alla deliberazione 57/2018/A nonché del punto 4 della deliberazione 658/2016/A e del punto 2 della deliberazione 58/2018/A, il responsabile del procedimento è il Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni;

7. di comunicare che, ai sensi dell'articolo 4bis, comma 2, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, il termine di durata dell'istruttoria è di 120 (centoventi) giorni, decorrenti dalla comunicazione del presente provvedimento;
8. di comunicare che, ai sensi dell'articolo 4bis, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, il termine per l'adozione del provvedimento finale è di 100 (cento) giorni, decorrenti dal termine dell'istruttoria di cui al precedente punto 7;
9. di avvisare che le comunicazioni, di cui all'articolo 33 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, possono essere inviate tramite posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo protocollo@pec.arera.it 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 8 dell'Allegato A della deliberazione 243/2012/E/com, possono presentare alla Direzione Sanzioni e Impegni richiesta di accesso agli atti del procedimento, secondo le modalità di cui al precedente punto 9;
11. di comunicare il presente provvedimento a Beyfin S.p.A. (P.IVA 03876950480) mediante PEC all'indirizzo beyfinspa@pec.beyfin.it e di pubblicarlo sul sito *internet* dell'Autorità www.arera.it.

Milano, 7 maggio 2021

Il Direttore
avv. Michele Passaro