

**DETERMINAZIONE DSAI/26/2021/GAS**

**AVVIO DI PROCEDIMENTO SANZIONATORIO IN MATERIA DI PRONTO INTERVENTO GAS**

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

Il giorno 3 agosto 2021

**VISTI:**

- la legge 24 novembre 1981, n. 689;
- 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.;
- 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: Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com);

- la deliberazione dell’Autorità 14 novembre 2016, 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.

**CONSIDERATO CHE:**

- ai sensi dell’articolo 12, comma 8, della RQDG 14/19 (sostituito per il periodo regolatorio 2020-2025 dall’articolo 14, comma 8, della RQDG 20/25), le imprese che esercitano l’attività di distribuzione del gas sono tenute a disporre di procedure operative nel rispetto delle norme tecniche vigenti e, ove mancanti, delle linee guida di cui all’articolo 25, comma 2, della RQDG 14/19 (ora articolo 35, comma 2, della RQDG 20/25), almeno per le seguenti attività di: a) pronto intervento; b) odorizzazione del gas; c) attivazione della fornitura; d) classificazione delle dispersioni localizzate; e) ricerca programmata delle dispersioni; f) protezione catodica; g) sorveglianza degli impianti di riduzione, di odorizzazione, ove previsti, e delle attrezzature a pressione al fine di garantire la sicurezza e mantenere in efficienza tali impianti e garantire la continuità di esercizio; h) gestione delle emergenze; i) gestione degli incidenti da gas; inoltre, il punto 5.4 delle Linee guida CIG 10 prevede per le imprese di distribuzione del gas l’obbligo di predisporre, tra l’altro, la procedura operativa relativa al ripristino della fornitura di gas a uno o più clienti finali;
- ai sensi dell’articolo 14, comma 1, della RQDG 14/19 (sostituito per il periodo regolatorio 2020-2025 dall’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, e, in particolare, quello di utilizzare il modulo di “rapporto di pronto intervento” recante i contenuti minimi previsti dalla regolazione (comma 1, lettera a) e punto 7 delle Linee guida CIG 10);
  - l’obbligo di 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, per ogni impianto di distribuzione gestito, di uno o più centralini di pronto intervento in grado di fornire al segnalante, qualora necessario, istruzioni sui comportamenti da adottare immediatamente per tutelare la propria e l’altrui incolumità in attesa dell’arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento (comma 1, lettera c), punto (iii);

- l'obbligo di disporre di strumenti tali da assicurare la registrazione garantita, cioè sequenziale e inalterabile secondo la definizione di cui all'articolo 1, comma 1, della RQDG 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 le 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);
- l'articolo 14, comma 2, della RQDG 14/19 (sostituito per il periodo regolatorio 2020-2025 dall'articolo 15, comma 2, della RQDG 20/25) prevede, tra l'altro, a tutela della pubblica incolumità e per garantire la gestione di tutte le chiamate pervenute, che, nel caso in cui il chiamante al centralino di pronto intervento non effettui alcuna scelta tramite tastiera, lo stesso venga comunque messo in comunicazione con un operatore;
- ai sensi dell'articolo 26, comma 8, lettera c), della RQDG 14/19 (sostituito per il periodo regolatorio 2020-2025 dall'articolo 36, comma 8, lettera c) della RQDG 20/25) le imprese distributrici hanno l'obbligo di registrare le chiamate di pronto intervento classificandole in base alle situazioni indicate dall'articolo 10, comma 3, della RQDG 14/19 (ora articolo 12, comma 3, della RQDG 20/25); la classificazione della situazione alla quale riferire la chiamata di pronto intervento avviene in base alle informazioni raccolte dall'operatore del centralino di pronto intervento o dall'operatore di pronto intervento, eventualmente corrette in base ai riscontri in loco; nel caso in cui si tratti di un falso allarme, la chiamata viene classificata in base alle informazioni raccolte dall'operatore del centralino di pronto intervento o dall'operatore di pronto intervento;
- ai sensi dell'articolo 68 della RQDG 14/19 (sostituito per il periodo regolatorio 2020-2025 dall'articolo 79 della RQDG 20/25), in sede di controllo dei dati di qualità da parte dell'Autorità, le imprese distributrici forniscono 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 (comma 6, lettera a), punto (i).

**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 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 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 16, 17 e 18 febbraio 2021 presso un luogo indicato dalla Bitrigas S.r.l. (di seguito Bitrigas o società) nonché della nota della società del 22 febbraio 2021 (acquisita con prot. Autorità 7743) è emerso, con riferimento al servizio di pronto intervento relativo in particolare all’impianto di distribuzione di gas naturale denominato “COMUNE DI TRINITAPOLI”, gestito dalla stessa società che:
  - i. in violazione dell’articolo 12, comma 8, lettere a) e d) della RQDG 14/19 e dell’articolo 14, comma 8, lettera a) e d) della RQDG 20/25, nonché del punto 5.4 delle Linee guida CIG 10, la società non avrebbe ottemperato all’obbligo di disporre di procedure operative aggiornate relativamente alle attività di pronto intervento, di ripristino della fornitura di gas a uno o più clienti finali e di classificazione delle dispersioni localizzate; in particolare la società in sede di verifica ispettiva e con la citata comunicazione del 22 febbraio 2021 ha prodotto le procedure operative denominate “*Procedura piano di gestione del pronto intervento e delle emergenze distribuzione gas*”, “*Procedura pronto intervento della classificazione e delle dispersioni localizzate e ripristino della fornitura gas*” e “*Procedura per la classificazione delle dispersioni di gas*”, che non risulterebbero aggiornate con riferimento alle delibere dell’Autorità e alle norme tecniche di settore nonché alle definizioni ivi riportate; inoltre, la società, ha prodotto altresì in sede di verifica ispettiva una procedura operativa denominata “*Procedura per la riattivazione della fornitura di gas sospesa dal servizio di pronto intervento per dispersione di gas rilevata sull’impianto di utenza del cliente finale*”, nella quale non sarebbero presenti gli elementi minimi previsti dalle norme tecniche vigenti e/o dalle linee guida di cui all’articolo 25, comma 2, della RQDG 14/19 (punto 16 della *check list* e documenti 16a, 16b e 16c allegati nonché nota 22 febbraio 2021);
  - 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, come risulta dalla documentazione prodotta in sede di verifica ispettiva, non avrebbe 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 che risulterebbe privo del campo “codice univoco di identificazione della segnalazione” e del campo relativo alla

- classificazione di eventuali dispersioni (punto 17 della *check list* e documento 17b allegato);
- iii. in violazione dell'articolo 14, comma 1, lettera c), punto iii), della RQDG 14/19 e dell'articolo 15, comma 1, lettera c), punto iii), della RQDG 20/25, la società non avrebbe ottemperato all'obbligo di disporre di un centralino di pronto intervento in grado di fornire al segnalante, qualora necessario, istruzioni sui comportamenti da tenere immediatamente per tutelare la propria e l'altrui incolumità in attesa dell'arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento; in particolare, dall'ascolto delle registrazioni vocali di 15 (quindici) chiamate telefoniche, estratte a campione, pervenute al centralino di pronto intervento dall'1 gennaio 2019 al 31 dicembre 2020, sarebbe emerso che in occasione di molteplici chiamate in cui l'utente segnalava possibili situazioni di dispersione di gas, il centralinista di turno non avrebbe fornito alcuna istruzione (progressivi nn. 1, 3, 4, 5 e 6 del "Dettaglio" della Tabella "Riscontro delle chiamate di pronto intervento 2019" e progressivi nn. 2 e 3 del "Dettaglio" della Tabella "Riscontro delle chiamate di pronto intervento del 2020" (punto 13 della *check list* e documenti 13a e 13b allegati);
  - iv. 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, come risulta dalla documentazione prodotta in sede di verifica ispettiva, non riporterebbe tutte le informazioni prescritte dalla regolazione per la registrazione garantita quali i dati identificativi della persona che ha effettuato la chiamata telefonica, il luogo ove si richiede il pronto intervento dell'impresa distributrice, 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) (punti 9 e 10 della *check list* e documento 9a allegato);
  - v. in violazione dell'articolo 14, comma 1, lettera b) e comma 2, della RQDG 14/19 e articolo 15, comma 1, lettera b e comma 2, della RQDG 20/25, la società, come risulta dalle chiamate della Guardia di Finanza effettuate in data 7 giugno 2020 al numero 0883.631146, dalle dichiarazioni rese in sede di verifica ispettiva nonché dalle verifiche ivi effettuate in data 16 e 17 febbraio 2021, era dotata di un centralino di pronto intervento che, perlomeno fino al 16 febbraio 2021, non avrebbe consentito 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 era in atto (punti 6 e 7 della *check list* e "verbale di operazioni compiute");
  - vi. in violazione dell'articolo 26, comma 8, lettera c), della RQDG 14/19 e dell'articolo 36, comma 8, lettera c) della RQDG 20/25) nonché dell'articolo 68, comma 6, lettera a), punto (i), della RQDG 14/19 e dell'articolo 79, comma 6, lettera a), punto (i), della RQDG 20/25, come risulta dall'ascolto delle registrazioni vocali delle citate chiamate pervenute al numero di pronto intervento estratte a campione in sede di verifica ispettiva e dalla documentazione ivi prodotta, non avrebbe correttamente registrato alcune

chiamate di pronto intervento nella tabella M; in particolare, la società in occasione di 8 (otto) chiamate pertinenti di pronto intervento, poi rivelatesi falsi allarmi, non avrebbe classificato tali chiamate in tabella M in base alle informazioni raccolte dall'operatore del centralino di pronto intervento (punti 13 e 14 della *check list* e nn. 1, 4, 6, 8 e 10 delle registrazioni vocali delle chiamate di pronto intervento 2019” di cui all'allegato 13a e nn. 2, 3 e 4 delle registrazioni vocali delle chiamate di pronto intervento 2020 di cui all'allegato 13b nonché allegati 14a e 14b).

**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 Bitrigas S.r.l.;
- sia opportuno invitare Bitrigas S.r.l., nelle more del procedimento, ad adempiere agli obblighi oggetto delle contestazioni di cui ai punti *sub* i., ii., iii. e iv, rappresentando che tali adempimenti costituiranno elemento di valutazione ai fini della determinazione del *quantum* dell'eventuale misura sanzionatoria, ai sensi del Titolo V dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com.

**DETERMINA**

1. di avviare, ai sensi dell'articolo 13, comma 1, lettera k) dell'Allegato A alla deliberazione 57/2018/A, un procedimento sanzionatorio nei confronti di Bitrigas S.r.l. per l'accertamento, nei termini di cui in motivazione, di violazioni in materia di pronto intervento gas e per l'adozione del relativo provvedimento sanzionatorio, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95;
2. di invitare la società, nelle more del procedimento, ad adempiere agli obblighi oggetto delle contestazioni di cui ai punti *sub* i., ii., iii. e iv, rappresentando che tali adempimenti costituiranno elemento di valutazione ai fini della determinazione del *quantum* dell'eventuale misura sanzionatoria, ai sensi del Titolo V dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com;
3. di designare, ai sensi dell'articolo 7 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com e degli articoli 14, comma 3, lettera b) e 16, comma 2, lettera b) dell'Allegato A alla deliberazione 57/2018/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;
4. di comunicare che, ai sensi dell'articolo 4*bis*, 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;
5. di comunicare che, ai sensi dell'articolo 4*bis*, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, il termine per l'adozione del provvedimento finale è

- di 220 (duecentoventi) giorni, decorrenti dalla comunicazione del presente provvedimento;
6. 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](mailto: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;
  7. 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 6;
  8. di comunicare il presente provvedimento a Bitrigas S.r.l. (P.IVA 03262370715) mediante PEC all'indirizzo [bitrigas@legalmail.it](mailto:bitrigas@legalmail.it) e di pubblicarlo sul sito *internet* dell'Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it).

Milano, 3 agosto 2021

Il Direttore  
*avv. Michele Passaro*