

DETERMINAZIONE DSAI/24/2023/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 5 dicembre 2023

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 Linee guida del Comitato italiano gas (di seguito: CIG) 23 aprile 2012, n. 10, (di seguito: Linee guida CIG 10/2012);
- le Linee guida del 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 di 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 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);
- 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:

- 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 l'utilizzo del modulo di pronto intervento con particolare attenzione al rispetto dei requisiti minimi sul contenuto dei dati previsti dalla normativa tecnica (lett. a); in particolare, il paragrafo 7 delle Linee guida CIG 10/2012 (ora sostituito dal paragrafo 5 delle Linee guida CIG 10/2022) prevede il contenuto minimo del rapporto di pronto intervento tra cui il codice di identificazione della segnalazione di pronto intervento;
 - 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 (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 20/25, delle chiamate telefoniche pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento (comma 1, lettera d); ai sensi dell'articolo 1, comma 1, della RQDG 20/25, 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 la data di ricevimento della chiamata telefonica (i), ora e minuti di inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento (ii), i dati identificativi della persona che ha effettuato la chiamata telefonica (iii), il luogo dove si richiede l'intervento (iv), la situazione segnalata tra quelle indicate dall'articolo 12, comma 3 (v), nonché, nel caso in cui la chiamata non sia relativa ad una delle situazioni indicate dall'articolo 12, comma 3, le sole informazioni indicate ai punti i e ii (vi);

- l'obbligo di pubblicare sul proprio sito internet i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento (lett. g);
- ai sensi delle Linee Guida CIG 10, per l'esecuzione delle attività di pronto intervento "l'impresa di distribuzione *deve assicurarsi e poter documentare* che il personale che fa parte, o può essere chiamato a far parte della struttura di pronto intervento sia formato ed istruito e quindi consapevole dell'importanza che il suo contributo riveste nella struttura" nonché assicurarsi che "al personale interessato sia fornito l'aggiornamento tecnico professionale necessario al corretto svolgimento delle sue mansioni, compresa l'attività di localizzazione e classificazione delle dispersioni e l'addestramento all'uso di specifici mezzi o strumenti" (paragrafo 5.3 delle Linee guida CIG 10/2012 sostituito dal paragrafo 3.3 delle Linee guida CIG 10/2022);
- ai sensi delle Linee Guida CIG 7 inerenti alla "*Classificazione delle dispersioni di gas sull'impianto di distribuzione*", il personale dell'impresa di distribuzione "addetto alla classificazione delle dispersioni deve essere adeguatamente formato, informato, competente ed autorizzato" (paragrafo 4);
- ai sensi delle Linee Guida CIG 12, aventi ad oggetto "*Attivazione o riattivazione dell'impianto del cliente finale*", "le attività oggetto delle presenti linee guida devono essere svolte da persone competenti, adeguatamente istruite ed in grado di riconoscere le situazioni di potenziale pericolo e/o di sostanziale difformità impiantistiche riconducibili al contesto" (paragrafo 4).

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 imprese anche in base agli esiti dei controlli telefonici;
- in attuazione di tale programma, 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, sempre in collaborazione con il predetto Nucleo Speciale, 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 13, 14 e 15 giugno 2023, presso la sede legale di Sato S.r.l. (di seguito anche società), e dalla documentazione ivi acquisita, è emerso con riferimento all'impianto di distribuzione di GPL denominato "Monsampietro di Venarotta", gestito dalla stessa, che:

- i. in violazione dell'articolo 15, comma 1, lettere a) e c), punto (iii), 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; infatti, in sede ispettiva la società ha dichiarato *“di non riuscire a produrre attestati relativamente alla formazione del proprio personale in merito a quanto previsto dalle Linee Guida CIG N. 7, N. 10 e N. 12”* come previsto dalla richiamate Linee guida (punto 17 della *check list*); inoltre, la società ha ammesso che almeno *“fino al 28/12/2021 non disponeva di personale addetto al servizio di centralino di Pronto Intervento formato per fornire al segnalante, qualora necessario, istruzioni sui comportamenti e i provvedimenti generali da adottare immediatamente per tutelare la propria e l'altrui incolumità in attesa dell'arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento come previsto dall'articolo 15, comma 15.1, lettera c), punto (iii) della RQDG”* (punto 8 della *check list*); inoltre, la società ha dichiarato e documentato di essersi dotata di un *“rapporto di pronto intervento”* contenente tutti i dati previsti dal paragrafo 7 delle Linee guida CIG 10/2012 (ora sostituito dal paragrafo 5 delle Linee guida CIG 10/2022) solo a far data dal 5 novembre 2021 (punto 16 e doc. 16.a e 16.b allegati alla *check list*);
- ii. in violazione dell'articolo 15, comma 1, lettera d) della RQDG 20/25, la società, ha dichiarato e documentato di essersi dotata di strumenti tali da assicurare la registrazione garantita, cioè sequenziale e inalterabile secondo la definizione di cui all'articolo 1, comma 1, della RQDG 20/25, delle chiamate telefoniche pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento solo a far data dal 29 dicembre 2021 (punti 6, 9 e 10 della *check list* e documenti 6a, 6b, 9a, 9b, 10a e 10b allegati);
- iii. in violazione dell'articolo 15, comma 1, lettera g) della RQDG 20/25, la società, come dalla stessa ammesso in sede di verifica ispettiva, non è riuscita a documentare la pubblicazione sul proprio sito *internet* del recapito telefonico di pronto intervento per un problema tecnico *“probabilmente dovuto all'attività di un hacker”*, verificatosi nel giugno 2022 (punto 11 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 basano le contestazioni;

- 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, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c) della legge 481/95, nei confronti di Sato S.r.l.;
- gli elementi acquisiti, anche tenuto conto di quanto dichiarato dalla società nel corso della verifica ispettiva, essendo altresì sufficienti a sorreggere la fondatezza delle contestazioni, 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 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 naturale;
 - 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 2022, che la società ha realizzato un fatturato pari a euro 6.644.078;

- gli elementi sopra esposti consentono, allo stato delle attuali evidenze istruttorie, di determinare la sanzione nella misura complessiva di euro 18.000 (diciottomila).

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- in ragione della prevalenza dell'interesse all'adempimento dell'obbligo violato, rispetto alla rapida definizione del procedimento sanzionatorio, la documentazione dell'avvenuta formazione del personale in merito a quanto previsto dalle Linee guida CIG 7, 10 e 12 (contestazione *sub i.*), costituisce presupposto per accedere al pagamento in misura ridotta della sanzione sopra indicata.

DETERMINA

1. di avviare un procedimento nei confronti di Sato 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 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 della sanzione amministrativa pecuniaria in euro 18.000 (diciottomila);
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 basano le contestazioni 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, previo adempimento debitamente documentato dell'obbligo di cui alla violazione contestata *sub i.* (relativamente alla formazione del personale), 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 dell'obbligo di cui alla violazione contestata al punto i. (limitatamente alla formazione del personale), del secondo considerato – che dovranno essere comunicati 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 designare, ai sensi dell'articolo 7 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/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 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 220 (duecentoventi) giorni, decorrenti dalla comunicazione del presente provvedimento;
 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, 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 8 dell'Allegato A della deliberazione 243/2012/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 alla Sato S.r.l. (P.IVA 00743190449) mediante PEC all'indirizzo satosrl@pec.grupposato.com e di pubblicarlo sul sito *internet* dell'Autorità www.arera.it.

Milano, 5 dicembre 2023

Il Direttore
avv. Michele Passaro