

DELIBERAZIONE 26 MARZO 2024
108/2024/S/GAS

**IRROGAZIONE DI SANZIONI AMMINISTRATIVE PECUNIARIE PER VIOLAZIONI IN MATERIA
DI SICUREZZA DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DEL GAS NATURALE**

L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE

Nella 1288^a riunione del 26 marzo 2024

VISTI:

- la legge 24 novembre 1981, n. 689 (di seguito: legge 689/81);
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 e s.m.i. e, in particolare, l'articolo 2, comma 20, lettera c), (di seguito: legge 481/95);
- l'articolo 11 *bis*, del decreto-legge 14 marzo 2005, n. 35, introdotto dalla legge di conversione 14 maggio 2005, n. 80, come modificato dal decreto-legge 9 dicembre 2023, n. 181;
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 e s.m.i.;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- 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" e s.m.i. (di seguito: Regolamento Sanzioni e Impegni);
- 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 8 marzo 2022, 87/2022/E/gas (di seguito: deliberazione 87/2022/E/gas);
- la determinazione del Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni dell'Autorità 1 agosto 2023, DSAI/9/2023/gas (di seguito: determinazione DSAI/9/2023/gas)

FATTO:

1. Con deliberazione 87/2022/E/gas, l’Autorità ha approvato un programma di cinque controlli nei confronti di altrettante imprese distributrici di gas naturale, tra cui Umbria Distribuzione Gas S.p.A. Nel corso della verifica ispettiva effettuata dall’Autorità, in collaborazione con il Nucleo Speciale Beni e Servizi della Guardia di Finanza, nei giorni 31 gennaio, 1, 2 e 3 febbraio 2023 relativamente all’impianto di distribuzione denominato “TERNI”, Umbria Distribuzione Gas S.p.A. ha dichiarato, tra l’altro, di avvalersi, tramite un contratto di servizio, di Italgas Reti S.p.A. per una serie di attività, tra cui: *“Servizio di Centralino di Pronto intervento; Misure del grado di odorizzazione incluse le attività di laboratorio per la qualità del gas; Ricerca programmata delle dispersioni; Servizi commerciali e rapporti con le società di vendita”* (punto 2 della *check list* e documento 2b allegato).
2. Dall’esame delle risultanze della citata verifica ispettiva e dalla documentazione ivi acquisita è emersa la possibile violazione da parte di Italgas Reti S.p.A. (di seguito anche società) di alcune previsioni regolamentari in materia di qualità dei servizi di distribuzione del gas. L’Autorità, con nota del 18 aprile 2023 (prot. Autorità 26745), successivamente integrata con nota del 26 maggio 2023 (prot. Autorità 36158) ha, dunque, inviato alla società una richiesta di informazioni volta, tra l’altro, ad acquisire le procedure operative in vigore nel 2020, utilizzate da Italgas Reti S.p.A. e relative a: 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 di 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.
3. La società ha dato riscontro alle succitate richieste di informazioni con nota del 3 maggio 2023 (acquisita con prot. Autorità 30232) e con nota del 14 giugno 2023 (acquisita con prot. Autorità 40785, 40786 e 40788).
4. Dall’esame delle dichiarazioni della società e della documentazione prodotta è emerso, con riferimento alla gestione del servizio di distribuzione del gas naturale da parte di Italgas Reti, che:
 - i. in possibile violazione dell’articolo 14, comma 8, lettere d) ed e) della RQDG 20/25, non avrebbe ottemperato all’obbligo di disporre di procedure operative aggiornate alla regolazione e/o alle norme tecniche e, ove mancanti, alle linee guida di cui all’articolo 35, comma 2, della RQDG 20/25 vigenti nel 2020, relativamente alle attività di classificazione delle dispersioni localizzate e di ricerca programmata delle dispersioni (ITG IOP-256-R00); inoltre, sempre in possibile violazione dell’articolo 14, comma 8, lettera a) della RQDG 20/25, l’Allegato 4 della procedura relativa all’attività di pronto intervento denominata “ITG-IOP-291-R02”, vigente nel 2020, conteneva, tra le indicazioni da fornire ai segnalanti al centralino di pronto intervento situazioni di dispersioni di gas, l’utilizzo di stracci bagnati, senza precisare le modalità da seguire e gli accorgimenti di sicurezza da adottare e pertanto in violazione altresì dell’art. 15,

- comma 1, lett. c) punto iii della RQDG 20/25 (punto 17 della *check list* e documenti 17a, 17b nonché nota del 3 maggio 2023);
- ii. in possibile violazione dell'articolo 36, comma 10, lettere c) e d) e dell'articolo 38, comma 10, lettere b) e c) della RQDG 20/25, la società non avrebbe correttamente registrato e conseguentemente non avrebbe correttamente comunicato all'Autorità le chiamate telefoniche conversate (pertinenti e non pertinenti) e le chiamate telefoniche non conversate relative al servizio di pronto intervento; in particolare, il responsabile del centralino di pronto intervento di Italgas Reti S.p.A., ha dichiarato, durante la citata verifica ispettiva presso Umbria Distribuzione Gas S.p.A., che *“la classificazione delle chiamate non pertinenti prevede una sottocategoria indicata con il termine “telefonata muta”, relativa a quei casi in cui, pur essendo iniziata la conversazione (ovvero l'operatore di centralino di pronto intervento ha preso in carico la chiamata), la stessa o non ha avuto luogo o non è stata efficace ai fini della corretta classificazione. Le chiamate che rientrano in questa sottocategoria, qualora non sia possibile l'associazione all'impianto, vengono attribuite alla società Italgas Reti”* (punto 6 della *check list*).
5. Pertanto, con determinazione del Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni (determinazione DSAI/9/2023/gas), è stato avviato, nei confronti di Italgas Reti S.p.A., un procedimento per l'accertamento di violazioni in materia di sicurezza del servizio di distribuzione gas e per l'adozione del relativo provvedimento sanzionatorio ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95.
6. Con la medesima determinazione la società è stata invitata, nelle more del procedimento, ad adempiere agli obblighi oggetto delle contestazioni di cui ai precedenti punti *sub i.*, e *ii.*, rappresentando che tali adempimenti avrebbero costituito elemento di valutazione ai fini della determinazione del *quantum* dell'eventuale misura sanzionatoria, ai sensi del Titolo V del Regolamento Sanzioni e Impegni.
7. Nel corso dell'istruttoria Italgas Reti S.p.A. ha presentato una memoria difensiva (acquisita con prot. Autorità 59187 del 19 settembre 2023), con la quale ha chiesto la chiusura con archiviazione del presente procedimento per le argomentazioni che verranno riportate ed analizzate nei paragrafi successivi.
8. In data 28 novembre 2023, il responsabile del procedimento ha comunicato a Italgas Reti S.p.A. le risultanze istruttorie (prot. Autorità 75309).
9. Nella fase decisoria del procedimento, la società ha trasmesso una memoria di replica alla comunicazione delle risultanze istruttorie, corredata da documentazione difensiva (acquisita con prot. Autorità 2460 del 11 gennaio 2024).
10. In data 21 febbraio 2024, l'Autorità ha formulato una richiesta di chiarimenti al CIG (prot. Autorità 13812), una richiesta di parere al Corpo nazionale dei Vigili del Fuoco (prot. Autorità 13833) e una richiesta di informazioni a Italgas Reti S.p.A. (prot. Autorità 13842), con la quale altresì sono state trasmesse alla società le prime due richieste sopra indicate, con la precisazione che, ai sensi dell'articolo 4bis, comma 3, del Regolamento Sanzioni e Impegni, il termine di conclusione del procedimento, e dunque anche il termine della fase decisoria, sono sospesi fino alla data di

ricevimento di tutte le informazioni richieste (anche per il tramite delle note allegate) e, comunque, non oltre 20 giorni (venti) giorni dalla comunicazione della richiesta trasmessa alla società.

11. In data 12 marzo 2024, Italgas Reti S.p.A. ha trasmesso nota di riscontro (acquisita con prot. Autorità 18723 del 13 marzo 2024) alla richiesta di informazioni del 21 febbraio 2024; con nota del 15 marzo 2024 (acquisita con prot. Autorità 19799), il CIG ha riscontrato la richiesta di chiarimenti dell’Autorità. Con nota del 18 marzo 2024 (prot. Autorità 20303), le informazioni ricevute dal CIG sono state trasmesse a Italgas Reti S.p.A..

VALUTAZIONE GIURIDICA:

Contesto normativo

12. Ai sensi dell’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 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 di 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.
13. 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, 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 20/25, delle chiamate telefoniche pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento (comma 1, lettera d).
14. L’articolo 36, comma 10, della RQDG 20/25 impone alle imprese che esercitano l’attività di distribuzione del gas di registrare per ogni chiamata telefonica pervenuta ai recapiti di pronto intervento, tra l’altro, l’esito della chiamata a seconda che la conversazione con un operatore sia stata effettuata o meno (lettera c) e per le chiamate con conversazione avvenuta, la pertinenza o meno al servizio di pronto intervento (lettera d).
15. L’articolo 38 della RQDG 20/25 impone alle imprese distributrici l’obbligo di comunicare all’Autorità, entro il 31 marzo di ogni anno, per ciascun impianto di distribuzione individuato dal relativo codice, tra l’altro: il numero totale delle

chiamate telefoniche con conversazione “non pertinenti” (comma 10, lettera b) e il numero totale delle chiamate telefoniche “senza conversazione” (comma 10, lettera c).

Argomentazioni della società in merito alla violazione sub i.

16. Con le memorie del 19 settembre 2023 e dell’11 gennaio 2024, Italgas Reti S.p.A. ha sostenuto la correttezza del proprio operato in forza delle seguenti argomentazioni.
17. Secondo la società, la procedura ITG-IOP-256-R00 (attività di ricerca programmata dispersioni su rete gas) presenterebbe meri refusi che, utilizzando il canone della buona fede, *“non alterano minimamente il valore sostanziale del documento, né pertanto ne inficiano in alcun modo la sicurezza”*. Tali refusi, tra l’altro, a detta della società, sarebbero stati eliminati nella versione del 24 febbraio 2021 della procedura medesima e, in particolare, *“per quanto riguarda i tempi per l’eliminazione delle dispersioni in “Classe C”, non rivisti nella versione in vigore nel 2020, la successiva revisione del 24/02/2021 (v. paragrafo 3.1.3.6) rimanda per tali valori all’allegato 14 della ITG-IOP-291 revisionato in pari data, che si trasmette anch’esso”*.
18. Inoltre, in merito all’indicazione contenuta nell’allegato 4 della procedura relativa all’attività di pronto intervento denominata ITG-IOP-291-R02, di utilizzare gli “stracci bagnati” per tamponare certe tipologie di dispersioni di gas, la società, richiamando quanto già osservato in sede di verifica ispettiva, ha ribadito quanto segue. Secondo Italgas Reti S.p.A. tale indicazione non potrebbe essere in alcun modo considerata non idonea in quanto non era stata preclusa dal CIG il quale, con una nota del 4 luglio 2019, avrebbe rilevato che tale istruzione *“di immediata comprensibilità in quanto auto-esplicativa, non deve nemmeno essere sottoposta a particolare valutazione da parte del personale del centralino di pronto intervento”*. Tale impostazione, tra l’altro, a detta di Italgas Reti S.p.A., sarebbe stata successivamente ribadita dallo stesso CIG che, in sede di revisione, intervenuta nel febbraio 2022, delle Linee guida CIG 10 in materia di pronto intervento gas, avrebbe previsto *“una specifica clausola di flessibilità”*, e cioè la possibilità per il distributore di fornire indicazioni di sicurezza basate su *“consolidate esperienze”*, tra le quali rientrerebbe l’indicazione di apporre gli “stracci bagnati”. Infine, nella memoria dell’11 gennaio 2024, la società ha precisato come l’indicazione di apporre uno straccio bagnato sulla dispersione al fine di tamponare la stessa, oltre a rappresentare una cd. *“massima di esperienza”*, sia sempre accompagnata da ulteriori indicazioni essenziali per la tutela della sicurezza e dell’incolumità del chiamante *“(es. raccomandare di non azionare interruttori, apparecchiature elettriche, di non fumare e non usare fiamme libere, di chiudere eventuali rubinetti e valvole di intercettazione ecc.) esattamente in linea con quanto contenuto nella sentenza del Consiglio di Stato n. 2927/2022 e con quanto riportato anche nella procedura aziendale di riferimento”*. La società ha precisato inoltre che *“al fine di tutelare ulteriormente la sicurezza del chiamante è stata data indicazione di apporre lo straccio bagnato solo se il punto di dispersione sia stato individuato e lo stesso sia facilmente accessibile”*.

Valutazione delle argomentazioni della società in merito alla violazione sub i.

19. Le argomentazioni della società risultano parzialmente accoglibili per le motivazioni di seguito esposte.
20. Il richiamo contenuto a riferimenti normativi non più vigenti e/o a disposizioni non corrette non può essere considerato alla stregua di meri refusi, in quanto la regolamentazione viene aggiornata per disciplinare settori oggetto di costante evoluzione e al fine di rispondere in modo tempestivo ed efficace ad esigenze di sicurezza avvertite in misura sempre maggiore. Ciò posto, dagli elementi acquisiti nel corso del procedimento, risulta evidente che la società, utilizzando la diligenza professionale, avrebbe potuto e dovuto aggiornare e correggere la procedura operativa oggetto di contestazione in modo da garantire che ognuna delle attività oggetto di dette procedure fosse svolta da tutti gli addetti in coerenza con l'evoluzione della Regolazione.
21. In particolare, la procedura ITG-IOP-256-R00, oltre al richiamo alla deliberazione 574/2013/R/gas (relativa al periodo regolatorio 2014-2019) in luogo della vigente 569/2019/R/gas (RQDG 20/25), prevede (così come il suo allegato 1) un tempo di intervento per l'eliminazione della dispersione classificata come "Classe C" pari a nove mesi (ovvero 270 giorni) al posto di 180 giorni come previsto dall'articolo 1, comma 1, lettera g) della RQDG 20/25.
22. Il riscontro trasmesso dalla società con nota del 12 marzo 2024 alla richiesta di informazioni dell'Autorità ha tuttavia messo in evidenza che, pure a fronte del mancato adeguamento della procedura aziendale oggetto di contestazione alla RQDG 20/25: a) il personale Italgas Reti ha concretamente gestito le operazioni di eliminazione delle dispersioni nel rispetto della previsione regolatoria sopra richiamata; b) nel comunicare all'Autorità i dati sulla qualità gas 2021 la società ha effettivamente considerato il termine di 180 giorni quando ha indicato il numero delle dispersioni eliminate/non eliminate entro i nuovi termini regolamentari.
23. Poiché l'illecito contestato è un illecito di condotta, le circostanze di cui al punto precedente non elidono la responsabilità della società per il mancato aggiornamento della procedura oggetto di contestazione. Tuttavia, dette circostanze vengono prese in considerazione ai fini della valutazione della gravità della violazione, unitamente alla circostanza che le inesattezze contestate sono state corrette nella versione della procedura del 24 febbraio 2021 (trasmessa dalla società nella fase decisoria del procedimento).
24. In merito all'indicazione di apporre stracci bagnati per tamponare certe tipologie di dispersioni di gas occorre, in via preliminare, rilevare che l'Autorità ha più volte ribadito, tra l'altro, con le deliberazioni 163/2020/R/gas, 567/2020/R/gas e 74/2021/S/gas, che tale indicazione, qualora fornita in mancanza di puntuali indicazioni sulle modalità da seguire e sugli accorgimenti di sicurezza da adottare, avrebbe comportato la violazione dell'obbligo di servizio previsto dalla disposizione attualmente vigente, di cui all'articolo 15, comma 1, lettera c), (iii), della RQDG

- 20/25. Inoltre, occorre rammentare che la correttezza di tale valutazione dell’Autorità è stata confermata dal Consiglio di Stato con la sentenza n. 2927 del 19 aprile 2022.
25. Fermo quanto sopra, alla luce degli elementi acquisiti nella fase decisoria del presente procedimento e, in particolare, delle linee guida CIG 10/2022 adottate ai sensi della deliberazione 569/2019/R/gas, deve ritenersi che quanto previsto dalla procedura aziendale ITG-IOP-291-R02 (nella versione 2020), con riferimento all’indicazione di apporre stracci bagnati, non sia in contrasto con la regolazione come integrata dalla normativa tecnica di riferimento sopra richiamata.
26. La “versione 2020” della procedura aziendale sull’attività di pronto intervento prevede, infatti, a differenza della precedente versione, che l’indicazione di “apporre stracci bagnati” possa essere fornita al segnalante – per le particolari tipologie di dispersioni già indicate nella precedente versione e sempre che vengano altresì fornite tutte le altre indicazioni di sicurezza da adottare in attesa dell’arrivo della squadra di pronto intervento – solo qualora la dispersione sia individuata *“su parte aerea a vista e facilmente accessibile”*.
27. L’indicazione di apporre stracci bagnati limitata ai soli casi di cui sopra (ossia a particolari tipologie di dispersione e *sempre che* le stesse siano *“su parte aerea a vista e facilmente accessibile”*) risulta rientrare tra le indicazioni comportamentali che possono ora essere impartite al segnalante secondo le linee guida CIG 10/2022, le quali prevedono che *“in considerazione della variabilità della tipologia delle segnalazioni, delle caratteristiche soggettive del chiamante, dei contesti impiantistici e ambientali ai quali la singola segnalazione si riferisce, nonché la mancata conoscenza da parte dell’operatore di Centralino del livello di preparazione tecnica dei segnalanti, è opportuno che vengano impartite, indicazioni comportamentali semplici e intuitive e suggerite eventuali azioni eseguibili solo manualmente, che non richiedano abilità specifiche e che escludano in ogni caso l’utilizzo di utensili o attrezzi”*.
28. In tal senso depone il chiarimento reso dallo stesso CIG in data 15 marzo 2024 (prot. Autorità 19799), in riscontro alla richiesta dell’Autorità: *“l’apposizione di stracci bagnati, nei soli casi e al ricorrere di tutte le condizioni richiamate al punto iii. della richiesta di cui sopra [ovvero, che siano fornite anche le altre istruzioni di sicurezza da adottare, che la dispersione presenti le suindicate caratteristiche e solo per talune tipologie di dispersione] si configura come un’azione eseguibile solo manualmente, tale da non richiedere abilità specifiche e l’uso di utensili o attrezzi ai sensi delle Linee Guida CIG 10/2022”*.
29. A ciò deve aggiungersi che il CIG, nella propria nota, ha segnalato che *“nell’ambito della raccolta statistica dagli incidenti da gas elaborata da CIG su mandato ARERA, non risultano a CIG evidenze di incidenti nei casi e al ricorrere di tutte le condizioni richiamate al punto iii. della richiesta di cui sopra (ovvero, che siano fornite anche le altre istruzioni di sicurezza da adottare, che la dispersione presenti le suindicate caratteristiche e solo per talune tipologie di dispersione), correlati all’utilizzo di stracci bagnati”*. Al riguardo, d’altra parte, nessuna osservazione in senso contrario è pervenuta dal Corpo Nazionale dei Vigili del Fuoco.

30. Poiché quindi, alla luce della sopravvenuta normativa tecnica di riferimento (Linee guida CIG 10/2022), la condotta contestata risulta conforme alla RQDG 20/25, il presente procedimento – con riguardo alla condotta in esame – deve concludersi con l’archiviazione. Ciò in applicazione del principio della retroattività della legge più favorevole che, come noto, la più recente giurisprudenza ha esteso anche alla materia delle sanzioni amministrative (Corte Cost. 63/2019) e ferma restando la responsabilità dell’impresa di distribuzione ai sensi dell’art. 2050 c.c. per le eventuali conseguenze dannose della propria condotta.
31. Per le succitate argomentazioni, la violazione *sub i.* da parte di Italgas Reti S.p.A. risulta accertata limitatamente alla procedura sulle attività di classificazione delle dispersioni localizzate e di ricerca programmata delle dispersioni (ITG-IOP-256-R00) e, dunque, all’articolo 14, comma 8, lettere d) ed e), della RQDG 20/25. In relazione, invece, alla contestata violazione dell’articolo 14, comma 8, lettera a), della RQDG 20/25 e dell’articolo 15, comma 1, lettera c), (iii), della RQDG 20/25, per quanto accertato nella fase decisoria del procedimento, la stessa deve essere archiviata.

Argomentazioni della società in merito alla violazione sub ii.

32. Nelle proprie memorie, la società sostiene che attualmente la regolazione prevederebbe due sole tipologie di chiamate, conversate e non conversate, definendo solo le chiamate conversate e stabilendo che le stesse debbano essere suddivise in pertinenti e non pertinenti sulla base del loro contenuto. Nessuna indicazione, al contrario secondo Italgas Reti S.p.A. ad oggi sarebbe prevista nella regolazione relativamente alle chiamate per le quali *“la conversazione sia iniziata nel momento in cui l’operatore del centralino di pronto intervento abbia risposto alla chiamata e la stessa si sia interrotta o immediatamente dopo la risposta o in un tempo non sufficiente per poter ricavare elementi utili ad una corretta classificazione fra le categorie delle chiamate pertinenti”*.
33. Italgas Reti S.p.A. ha segnalato, inoltre, che l’Associazione Proxigas in data 10 ottobre 2022 ha trasmesso specifica comunicazione sull’argomento delle chiamate “mute” nella quale ha espressamente rappresentato agli Uffici dell’Autorità che tali chiamate sono sempre state classificate dagli associati nella categoria delle *“conversate non pertinenti”*, chiedendo espressamente all’Autorità di esprimersi nel caso avesse intenzione di dare diverse indicazioni in merito e specificando che in mancanza di tali nuove indicazioni gli associati avrebbero continuato a classificare come non pertinenti le chiamate in questione. Pertanto, in carenza di indicazioni regolatorie, ad avviso di Italgas Reti S.p.A., sarebbe corretta la classificazione, tra le chiamate non pertinenti, della sottocategoria delle chiamate “mute”, nella quale la società fa confluire le chiamate in questione in modo da poterle identificare rispetto al resto delle chiamate per le quali la regolazione dà indicazioni certe e precise. Infine, la società ha sottolineato che *“[t]ali tipologie di chiamate, mute per l’appunto, non forniscono alcun supporto o contributo all’attività del distributore, né, tantomeno, al chiamante stesso, con la conseguenza che, nei fatti, nulla cambia, ai*

fini della sicurezza, se le stesse vengono (o verranno) inserite in un cluster piuttosto che in un altro, purché, ma non è il caso di specie, non sia quello delle chiamate cd. “pertinenti”.

Valutazione delle argomentazioni della società in merito alla violazione sub ii.

34. Le argomentazioni difensive della società risultano accoglibili per le ragioni che seguono.
35. Occorre premettere che, contrariamente a quanto asserito da Italgas Reti S.p.A. e dall’Associazione Proxigas, non sussiste alcuna lacuna normativa in quanto le chiamate in contestazione rientrano fuor di dubbio tra quelle “non conversate”, proprio in considerazione del fatto che per tali chiamate l’operatore di centralino non ha iniziato alcuna compiuta conversazione e/o non ha elementi per includerle né tra quelle “pertinenti” né tra quelle “non pertinenti”. Infatti, le chiamate “conversate - non pertinenti” ricomprendono quelle telefonate durante le quali l’operatore ha conversato con il chiamante e ha potuto rilevare da tale conversazione che l’oggetto della segnalazione era estraneo alle casistiche previste dall’articolo 12, comma 3, della RQDG 20/25.
36. Fermo quanto sopra, può tuttavia ritenersi scusabile l’errore nel quale è incorsa la società inserendo nella categoria delle chiamate “conversate – non pertinenti” le chiamate “mute”, ossia quelle iniziate ma interrotte subito dopo l’aggancio dell’operatore; ciò tenuto conto che nella regolazione è l’inizio della conversazione ad attribuire alla chiamata il carattere di “conversata”. In ragione di tale rilievo inerente alla formulazione del precetto, può ritenersi scriminata la condotta del distributore che abbia erroneamente ritenuto “conversata” la chiamata nella quale l’operatore abbia risposto – cosicché la stessa possa ritenersi iniziata – ma alla quale non sia seguita alcuna conversazione con il chiamante.
37. Rileva altresì la circostanza che dalla corretta classificazione delle chiamate mute (come chiamate non conversate) non derivano conseguenze positive in termini di sicurezza del servizio, tenuto conto che i dati comunicati all’Autorità circa il numero di chiamate “conversate non pertinenti” e di chiamate “non conversate” non hanno alcuna incidenza in termini di osservanza degli obblighi di servizio del distributore previsti dalla RQDG. La condotta contestata, dunque, è priva del carattere di offensività del bene giuridico tutelato.
38. Per le succitate argomentazioni la violazione dell’articolo 36, comma 10, lettere c) e d) e dell’articolo 38, comma 10, lettere b) e c) della RQDG 20/25, per avere la società non correttamente registrato e, conseguentemente, per avere non correttamente comunicato all’Autorità, le chiamate telefoniche conversate (non pertinenti) e le chiamate telefoniche non conversate relative al servizio di pronto intervento, deve essere archiviata.

QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE:

39. L'articolo 11 della legge 24 novembre 1981, n. 689 dispone 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 articolo 11 alla luce di quanto previsto dagli articoli 24 e ss. del Regolamento Sanzioni e Impegni.

40. Sotto il profilo della *gravità delle violazioni*, fermo quanto rilevato ai punti 24-31 e 34-38, la condotta della società di cui alla contestazione *sub i.* è in contrasto con la regolazione del servizio di pronto intervento gas prescritta dall'Autorità a garanzia della sicurezza e della qualità delle prestazioni rese agli utenti serviti, limitatamente alla procedura operativa di classificazione delle dispersioni localizzate e di ricerca programmata delle dispersioni (ITG-IOP-256-R00) e consiste nella non conformità della procedura di uno dei principali operatori del settore alla regolazione e/o alle norme tecniche vigenti. Tuttavia, in coerenza con quanto rappresentato dal Responsabile del procedimento, ai fini della valutazione della gravità della violazione si tiene conto del fatto che la società – nel corso della fase decisoria del procedimento – ha documentato l'adempimento degli obblighi sottesi alla contestazione *sub i.* avendo la stessa trasmesso la revisione della procedura operativa di classificazione delle dispersioni localizzate e di ricerca programmata delle dispersioni (ITG-IOP-256-R01). Ai fini della valutazione della tenue gravità della violazione posta in essere da Italgas Reti S.p.A., rilevano altresì le circostanze di cui al punto 22.
41. Con riferimento al criterio dell'*opera svolta dall'agente per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione* non risultano circostanze rilevanti.
42. Quanto alla *personalità dell'agente*, occorre considerare che Italgas Reti S.p.A. è stata già destinataria di provvedimenti sanzionatori dell'Autorità. In particolare, la società è stata sanzionata con deliberazione 215/05 per dichiarazioni non veritiere in materia di gestione delle richieste di prestazioni; con deliberazione VIS 191/10 in materia di corresponsione di indennizzi automatici; con deliberazione 134/2013/S/gas per violazione dell'obbligo di messa a disposizione di dati di misura del gas naturale; con deliberazione VIS 41/11 per violazione degli obblighi di sostituzione e risanamento delle condotte in ghisa con giunti in canapa e piombo; con deliberazione 414/2018/S/gas per violazione in tema di fatturazione della componente tariffaria "canoni comunali" nel servizio di distribuzione del gas; con deliberazione 415/2019/S/efr per violazioni in materia di titoli di efficienza energetica; con deliberazione 266/2020/S/gas e con deliberazione 74/2021/S/gas per violazioni in materia di sicurezza del servizio di distribuzione del gas. Si precisa che l'aggravamento della sanzione è limitato alla soglia indicata all'art. 27, comma 3, lett. b) del Regolamento Sanzioni e Impegni.

43. Per quanto attiene alle *condizioni economiche dell'agente*, si rileva che dal bilancio relativo all'anno 2022 la società ha realizzato un fatturato pari a euro 1.774.115.492.
44. Gli elementi sopra evidenziati consentono di determinare la sanzione nella misura complessiva di euro 58.000 (cinquantottomila/00) per la violazione dell'articolo 14, comma 8, lettere d) ed e) della RQDG 20/25

DELIBERA

1. di accertare la violazione, da parte di Italgas Reti S.p.A., nei termini di cui in motivazione, dell'articolo 14, comma 8, lettere d) ed e) della RQDG 20/25;
2. di archiviare, per le ragioni di cui in motivazione, le contestazioni per la violazione da parte di Italgas Reti S.p.A. degli articoli 14, comma 8, lettera a) della RQDG 20/25 e 15, comma 1, lettera c), (iii), della RQDG 20/25, nonché degli articoli 36, comma 10, lettere c) e d) e 38, comma 10, lettere b) e c) della RQDG 20/25;
3. di irrogare, nei confronti di Italgas Reti S.p.A., ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95, una sanzione amministrativa pecuniaria nella misura complessiva di euro 58.000 (cinquantottomila/00) per la violazione dell'articolo 14, comma 8, lettere d) ed e) della RQDG 20/25;
4. di ordinare a Italgas Reti S.p.A. di pagare le sanzioni irrogate entro il termine di 30 giorni dalla data di comunicazione 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 4, 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 via mail all'indirizzo protocollo@pec.arera.it entro cinque giorni dalla sua effettuazione;
7. di comunicare 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.

26 marzo 2024

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini