

DETERMINAZIONE DSAI/20/2025/GAS

**AVVIO DI PROCEDIMENTO SANZIONATORIO IN MATERIA DI SICUREZZA DEL SERVIZIO DI
DISTRIBUZIONE DEL GAS. EVENTUALE CHIUSURA CON PROCEDURA SEMPLIFICATA**

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

Il giorno 13 ottobre 2025

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);
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- 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;
- l'articolo 45 del decreto legislativo 1° giugno 2011, n. 93 e s.m.i. (di seguito: decreto legislativo 93/11);
- 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) 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);
- 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;
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 19 dicembre 2023, 598/2023/E/com, recante "Modifiche al regolamento per la disciplina dei procedimenti sanzionatori e delle modalità procedurali per la valutazione degli impegni" (di seguito: deliberazione 598/2023/E/com);
- la deliberazione dell'Autorità 9 aprile 2024, 130/2024/E/gas (di seguito: deliberazione 130/2024/R/gas);
- la norma tecnica dell'Ente Nazionale Italiano di Normazione del 9 aprile 2018 (di seguito: norma UNI/PdR 39:2018);

- le Linee guida del Comitato italiano gas (di seguito: CIG) edizione gennaio 2020, n. 7 (di seguito: Linee guida CIG 7/2020);
- le Linee guida del CIG, edizione maggio 2020, n. 12 (di seguito: Linee guida CIG 12/2020);
- le Linee guida del CIG febbraio 2022, n. 10 (di seguito: Linee guida CIG 10/2022).

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:
 - i. 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 (comma 1, lettera a); inoltre, il paragrafo 4 delle Linee guida CIG 7/2020, il paragrafo 3.3 delle Linee guida CIG 10/2022, il paragrafo 4 delle Linee guida CIG 12/2020, il paragrafo 6 della norma UNI/Pdr 39:2018 prescrivono all'impresa di assicurarsi che il personale sia adeguatamente formato, istruito e aggiornato rispetto allo svolgimento delle proprie mansioni;
 - ii. 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) (iii);
 - iii. l'obbligo di inviare il personale incaricato in seguito a chiamata telefonica per pronto intervento relativa a segnalazione di una delle situazioni indicate all'articolo 12, comma 3, della RQDG 20/25 (comma 1, lettera e);
- l'articolo 35, comma 1 della RQDG 20/25 prevede che ai fini dell'attuazione della regolazione in materia di sicurezza e continuità del servizio di distribuzione del gas (sezione II) si applicano le norme tecniche, le specifiche tecniche o i rapporti tecnici vigenti UNI e CEI;
- l'articolo 35, comma 2 della RQDG 20/25 prevede che, nel caso in cui risultino mancanti norme tecniche, specifiche tecniche o rapporti tecnici applicabili, si seguono le linee guida definite dagli organismi tecnici competenti UNI/CIG e APCE;
- l'articolo 36, comma 10, della RQDG 20/25 impone alle imprese che esercitano l'attività di distribuzione del gas di registrare, tra l'altro, per ogni chiamata telefonica pervenuta ai recapiti di pronto intervento e con conversazione avvenuta, se pertinente o meno al servizio di pronto intervento (lettera d);
- ai sensi dell'articolo 38, comma 10 della RQDG 20/25, l'impresa distributrice è tenuta a comunicare all'Autorità: a) il numero totale delle chiamate telefoniche con conversazione pertinenti il servizio di pronto intervento; b) il numero totale delle chiamate telefoniche con conversazione non pertinenti il servizio di pronto intervento.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- con deliberazione 130/2024/E/gas, l’Autorità ha approvato un programma di trenta 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 trenta imprese anche in base agli esiti dei controlli telefonici;
- 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 Speciale, ha effettuato alcune verifiche ispettive presso le imprese distributrici, tra cui RETI DI. VOGHERA S.r.l. (di seguito RETI DI. VOGHERA o società), 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 15, 16 e 17 aprile 2025 presso la sede legale della società, avente ad oggetto i dati relativi all’unico impianto di distribuzione di gas naturale gestito dalla medesima società, denominato “VOGHERA”, con riferimento all’anno 2023 e all’anno 2024, nonché dalla documentazione ivi acquisita e dalla comunicazione della società del 16 maggio 2025 (acquisita con prot. Autorità n. 34195) è emerso che:
 - i. in violazione dell’articolo 15, comma 1, lett. a) e dell’articolo 35, comma 2, della RQDG 20/25 la società, non ha provato di disporre di documentazione idonea che attesti l’avvenuta qualificazione e/o formazione del personale addetto al pronto intervento, in merito a tutta o parte della seguente normativa: norma UNI/PdR 39:2018 e Linee guida CIG 7/2020, 12/2020 e 10/2022(doc. 3a, 13a e 13 b allegati alla *check list*);
 - ii. in violazione dell’articolo 15, comma 1, lettera a), 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 particolare, in occasione dei tre tentativi di chiamata telefonica effettuati in data 28 maggio 2024 dai militari della Guardia di Finanza al numero di pronto intervento 800.413330 (controllo notturno), non è stato possibile comunicare con un operatore (punti 4 e 6 e doc. 6b e 6d allegati alla *check list* nonché nota del 16 maggio 2025);
 - iii. in violazione dell’articolo 15, comma 1 lettera c) (iii) della RQDG 20/25, la società in occasione di due chiamate pertinenti delle trentuno (31) giunte nel 2023 e nel 2024 al centralino di pronto intervento, estratte a campione in sede di verifica ispettiva, non ha ottemperato all’obbligo di fornire al segnalante 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 (doc. 7a e 7b allegati alla *check list* e progressivo 3_71 del “dettaglio” della “Tabella di riscontro delle chiamate di pronto intervento” anno 2023 e progressivo 14_350 della “Tabella di riscontro delle chiamate di pronto intervento” anno 2024);

- iv. in violazione dell'articolo 15, comma 1, lett. e) della RQDG 20/25, la società a seguito di una delle 16 (sedici) chiamate giunte nel 2023 al centralino di pronto intervento, estratte a campione in sede di verifica ispettiva, segnalanti interruzione della fornitura, non ha provveduto ad inviare il personale incaricato sul luogo della citata chiamata (doc. 7a allegato alla *check list* e progressivo 9_241 del "dettaglio" della "Tabella di riscontro delle chiamate di pronto intervento" anno 2023);
- v. in violazione dell'articolo 36, comma 10, lett. d) e dell'articolo 38, comma 10, lettere a) e b) della RQDG 20/25, la società non ha registrato correttamente e conseguentemente non ha comunicato correttamente all'Autorità, due delle 16 (sedici) chiamate giunte nel 2023 al centralino di pronto intervento, estratte a campione in sede di verifica ispettiva; in particolare, come risulta dalla documentazione acquisita in sede di verifica ispettiva, la società ha registrato tali chiamate telefoniche come "non pertinenti" invece di classificarle correttamente come "pertinenti" (doc. 6a e 7a allegati alla *check list* e progressivi 9_241 e 10_242 del "dettaglio" della "Tabella di riscontro delle chiamate di pronto intervento" anno 2023).

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 13, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/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 avviare un procedimento sanzionatorio con eventuale chiusura con procedura semplificata, individuando, nella determinazione di avvio 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 13, comma 1, entro sessanta giorni dalla comunicazione di avvio, il destinatario del provvedimento finale può:
 - i. previa cessazione della condotta contestata ancora in essere e rinuncia alle ulteriori formalità del procedimento, effettuare il pagamento della sanzione nella misura di un terzo di quella quantificata nella determinazione di avvio, il che produce l'estinzione del procedimento sanzionatorio (articolo 13, commi 2 e 3, dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/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 13, comma 5, dell’Allegato A alla deliberazione 598/2023/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 RETI DI. VOGHERA S.r.l.;
- gli elementi acquisiti, essendo altresì sufficienti a sorreggere la fondatezza delle contestazioni, consentono, ai sensi dell’articolo 13 dell’Allegato A alla deliberazione 598/2023/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 598/2023/E/com e, in particolare, tenendo conto che:

- quanto al criterio della *gravità delle violazioni*, le condotte *sub* i.- iv. della società si pongono in contrasto con la regolazione prescritta dall’Autorità a garanzia della sicurezza del servizio di distribuzione gas e della qualità delle prestazioni rese agli utenti serviti; in particolare la violazione *sub* i., relativa alla mancata qualificazione e/o formazione del personale, risulta accertata da ottobre 2020 fino almeno al 17 aprile 2025; la violazione *sub* ii. è circoscritta ai tre tentativi di controlli telefonici della Guardia di Finanza del 28 maggio 2024; la violazione *sub* iii. risulta accertata con riferimento a due delle trentuno (31) chiamate giunte nel 2023 e nel 2024 al centralino di pronto intervento, estratte a campione in sede di verifica ispettiva e deve ritenersi connotata di una maggiore gravità, poiché consiste nel mancato rispetto di una prescrizione posta a immediata tutela dell’incolumità fisica; la violazione *sub* iv. risulta accertata per una delle 16 (sedici) chiamate giunte nel 2023 al centralino di pronto intervento, estratte a campione in sede di verifica ispettiva.

Sempre con riferimento al profilo della *gravità* rileva che la violazione *sub* v. si pone in contrasto con le disposizioni dirette ad attivare flussi informativi funzionali allo svolgimento dei poteri di regolazione e vigilanza dell’Autorità e risulta accertata con riferimento a due delle 16 (sedici) chiamate giunte nel 2023 al centralino di pronto intervento, estratte a campione in sede di verifica ispettiva.

Infine, occorre precisare che tutte le violazioni contestate afferiscono all’unico impianto di distribuzione di gas naturale gestito dalla società, denominato “VOGHERA” (che serviva 19.991 PdR al 31 dicembre 2023 e 19.933 PdR al 31 dicembre 2024);

- 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, dal bilancio d'esercizio relativo all'anno 2024, che la società ha realizzato un fatturato pari a euro 10.042.121;
- gli elementi sopra esposti consentono, allo stato delle attuali evidenze istruttorie, di determinare la sanzione nella misura complessiva di euro 67.500 (sessantasettemilacinquecento).

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- in ragione della prevalenza dell'interesse all'adempimento degli obblighi violati, rispetto alla rapida definizione del procedimento sanzionatorio, assicurare la qualificazione e la formazione completa del personale addetto al servizio di pronto intervento (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 RETI DI. VOGHERA S.r.l. per l'accertamento, nei termini di cui in motivazione, di violazioni in materia di sicurezza del servizio di distribuzione del 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 13, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, l'importo complessivo della sanzione amministrativa pecuniaria in euro 67.500 (sessantasettemilacinquecento);
3. di allegare, ai fini della comunicazione di cui al punto 11, ai sensi dell'articolo 13, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/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 60 (sessanta) giorni dalla comunicazione della stessa, può:
 - i. ai sensi dell'articolo 13 dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, **previo adempimento debitamente documentato dell'obbligo di cui alla violazione contestata al punto *sub i.*** 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, tramite versamento da effettuarsi mediante l'utilizzo del servizio PagoPA, disponibile nella sezione **"Comunicati per operatori Pagamento Sanzioni Arera tramite pagoPA"** del sito istituzionale dell'Autorità, selezionando "Vai al pagamento" e poi "Crea pagamento spontaneo" ed indicando, oltre ai dati del debitore, nel "Dettaglio pagamento" "Fondo Sanzioni Arera", l'importo ridotto di **euro**

- 22.500** (ventiduemilacinquecento/00) nonché, nel campo causale, “Fondo Sanzioni Arera determinazione DSAI/20/2025/gas”;
- 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 *sub* i. del secondo considerato – che dovranno essere comunicati all’Autorità mediante l’invio di prova documentale –, determinino, ai sensi dell’articolo 13 dell’Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, l’estinzione del presente procedimento sanzionatorio;
 6. di designare, ai sensi dell’articolo 5 dell’Allegato A alla deliberazione 598/2023/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 3, comma 2, dell’Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, il termine di durata dell’istruttoria è di 140 (centoquaranta) giorni, decorrenti dalla comunicazione del presente provvedimento;
 8. di comunicare che, ai sensi dell’articolo 3, comma 1, dell’Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, il termine per la comunicazione del provvedimento finale è di 250 (duecentocinquanta) giorni, decorrenti dalla comunicazione del presente provvedimento;
 9. di avvisare che le comunicazioni, di cui all’articolo 9 dell’Allegato A alla deliberazione 598/2023/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 6 dell’Allegato A alla deliberazione 598/2023/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 a RETI DI. VOGHERA S.r.l. (P. IVA 02722240187) mediante PEC all’indirizzo info@pec.retdivoghera.it e di pubblicarlo sul sito *internet* dell’Autorità www.arera.it.

Milano, 13 ottobre 2025

Il Direttore
avv. Michele Passaro