

**DELIBERAZIONE 9 DICEMBRE 2025**

**543/2025/R/GAS**

**SECONDA DETERMINAZIONE DEI PREMI E DELLE PENALITÀ RELATIVI AI RECUPERI DI  
SICUREZZA DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DEL GAS NATURALE, PER L'ANNO 2022**

**L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA  
RETI E AMBIENTE**

Nella 1365<sup>a</sup> riunione del 9 dicembre 2025

- Premesso che l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) opera in regime di proroga ai sensi della legge del 18 novembre 2025 n.173;
- ritenuto il presente provvedimento atto di ordinaria amministrazione.

**VISTI:**

- la direttiva 2024/1788/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 giugno 2024, relativa a norme comuni per il mercato interno del gas naturale;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481, come successivamente modificata e integrata;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244, recante “Regolamento recante disciplina delle procedure istruttorie dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas”, a norma dell'articolo 2, comma 24, lettera a), della legge 481/95;
- la deliberazione dell'Autorità 14 giugno 2012, 243/2012/E/com (di seguito: deliberazione 243/2012/E/com) relativa all'adozione del nuovo Regolamento per la disciplina dei procedimenti sanzionatori e delle modalità procedurali per le valutazioni di impegni e successive modifiche e integrazioni e i relativi allegati;
- la Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e di misura del gas per il periodo di regolazione 2020-2025 (di seguito: RQDG), approvata con la deliberazione dell'Autorità 27 dicembre 2019, 569/2019/R/gas e successive modifiche e integrazioni;
- la deliberazione dell'Autorità 17 novembre 2020, 463/2020/R/gas (di seguito: deliberazione 463/2020/R/gas), recante “Determinazione dei livelli di partenza e dei livelli tendenziali, per gli anni 2020-2025, in materia di regolazione premi-penalità del servizio di distribuzione del gas naturale”;
- la deliberazione dell'Autorità 4 maggio 2021, 176/2021/E/gas, recante “Approvazione di controlli telefonici e di verifiche ispettive nei confronti di imprese distributrici di gas in materia di pronto intervento”;

- la deliberazione dell’Autorità 12 luglio 2022, 298/2022/E/com, recante “Approvazione di tre verifiche ispettive nei confronti di operatori sottoposti a procedimenti prescrittivi e/o sanzionatori attualmente conclusi, relative alle condotte successivamente tenute dai medesimi”;
- la deliberazione dell’Autorità 2 agosto 2022, 382/2022/E/gas, recante “Approvazione di controlli telefonici e di verifiche ispettive nei confronti di imprese distributrici di gas in materia di pronto intervento”;
- la deliberazione dell’Autorità 5 marzo 2024, 63/2024/E/gas, recante “Approvazione di cinque verifiche ispettive nei confronti di imprese distributrici di gas naturale, in materia di recuperi di sicurezza del servizio”;
- la deliberazione dell’Autorità 9 aprile 2024, 130/2024/E/gas, recante “Approvazione di controlli telefonici e di verifiche ispettive nei confronti di imprese distributrici di gas in materia di pronto intervento”;
- la deliberazione dell’Autorità 8 maggio 2025, 195/2024/E/gas, recante “Approvazione di tre verifiche ispettive nei confronti di imprese distributrici di gas naturale, in materia di recuperi di sicurezza del servizio”;
- la deliberazione dell’Autorità 28 ottobre 2025, 467/2025/R/gas, recante “Prima determinazione dei premi e delle penalità relativi ai recuperi di sicurezza del servizio di distribuzione del gas naturale per l’anno 2022”;
- le comunicazioni della Direzione Servizi di Sistema e Monitoraggio Energia dell’Autorità (di seguito: Direzione DSME) del 19 novembre 2025 recanti le risultanze istruttorie relative ai premi e alle penalità 2022 per le società AZIENDA MUNICIPALE GAS S.p.A. (prot. Autorità 80232), AZIENDA SERVIZI AMBIENTALI S.p.A. (prot. Autorità 80239), AZIENDA SERVIZI TERRITORIALI S.R.L. (prot. Autorità 80241), AZIENDA SERVIZI VALTROMPIA S.p.A. (prot. Autorità 80248), RETIPIU’ (prot. Autorità 80267), JULIA RETE Società Unipersonale (prot. Autorità 80270), SISTEMI SALERNO S.p.A. (prot. Autorità 80276), V-RETI S.p.A. (prot. Autorità 80277), ACQUAMENTE MARCHE S.r.l. (prot. Autorità 80278), AMEA S.p.A. (prot. Autorità 80280), AMITERNUM SERVIZI S.r.l. (prot. Autorità 80282), ANGIZIA MULTISERVICES S.r.l. (prot. Autorità 80283), ASSISI GESTIONI SERVIZI S.r.l. (prot. Autorità 80284), AUSA Multiservizi S.r.l. (prot. Autorità 80287), AZIENDA MULTISERVIZI CASALESE S.p.A. (prot. Autorità 80290), BADANO GAS S.r.l. (prot. Autorità 80291), BASENGAS S.r.l. (prot. Autorità 80292), BIM BELLUNO INFRASTRUTTURE S.p.A. (prot. Autorità 80293), BITRIGAS S.r.l. (prot. Autorità 80295), CARECINA GAS S.r.l. (prot. Autorità 80297), CATANIA RETE GAS S.p.A. (prot. Autorità 80298), CITIGAS SOCIETA’ COOPERATIVA S.p.A. (prot. Autorità 80299), CONSORZIO GESTIONE RISORSE DELLE VALLI PELIGNA, SUBEQUANA E PESCARA S.r.l. (prot. Autorità 80301), COMUNE DI PIEVE SANTO STEFANO (prot. Autorità 80302), COMUNE DI SCERNI (prot. Autorità 80304), CONSORZIO SIMEGAS (prot. Autorità 80305), COOP. POMILIA GAS S.C.R.L (prot. Autorità 80306), COSEV SERVIZI S.p.A. (prot. Autorità 80307), COSVIM SOC.COOP. (prot. Autorità 80308), D.I.M. GAS S.p.A. (prot. Autorità 80309),

DISTRIBUZIONE GAS NATURALE S.r.l. (prot. Autorità 80310), GASMAN SC (prot. Autorità 80311), GIUDICARIE GAS S.p.A. (prot. Autorità 80312), INTERLAGA S.r.l. (prot. Autorità 80313), LENERGIE S.p.A. (prot. Autorità 80314), M RETI S.p.A. (prot. Autorità 80316), MELEGNANO ENERGIA S.p.A. (prot. Autorità 80317), METAEDIL S.r.l. (prot. Autorità 80318), METANPROGETTI S.r.l. (prot. Autorità 80319), MONTELUPONE ARCALGAS S.r.l. (prot. Autorità 80320), MULTISERVIZI LAMA S.r.l. (prot. Autorità 80321), NOTARESCO GAS S.r.l. (prot. Autorità 80322), NUCERIA DISTRIBUZIONE GAS S.r.l. (prot. Autorità 80323), POMILIA RETI GAS S.r.l. (prot. Autorità 80324), PROTOS S.r.l. (prot. Autorità 80327), RETI DI VOGHERA S.r.l. (prot. Autorità 80328), RETI DISTRIBUZIONE S.r.l. (prot. Autorità 80329), S.I.DI.GAS S.p.A. (prot. Autorità 80330), SG DISTRIBUZIONE S.r.l. (prot. Autorità 80333), SOELIA S.p.A. (prot. Autorità 80334), SOGIP S.r.l. (prot. Autorità 80335), TENNA RETIGAS S.r.l. (prot. Autorità 80336), TISGA S.r.l. (prot. Autorità 80337), UNIGAS S.r.l. (prot. Autorità 80338), VERGAS S.r.l. (prot. Autorità 80339), V-RETI GAS S.r.l. (prot. Autorità 80340) (di seguito comunicazioni risultante istruttorie del 19 novembre 2025);

- la nota della società Sistemi Salerno S.p.A. del 27 novembre 2025 (prot. Autorità 83083 di pari data) con cui la società ha presentato una memoria (di seguito: memoria di Sistemi Salerno).

**CONSIDERATO CHE:**

- l'articolo 40 della RQDG contiene disposizioni generali in relazione ai recuperi di sicurezza del servizio di distribuzione del gas naturale e in particolare dispone che:
  - i premi e le penalità derivanti dall'applicazione del sistema incentivante i recuperi di sicurezza siano calcolati su base impianto di distribuzione;
  - a decorrere dal 1 gennaio 2020, il sistema incentivante i recuperi di sicurezza si applica a tutte le imprese distributrici di gas naturale, comprese quelle che, alla data del 31 dicembre 2019, gestiscono impianti di distribuzione con meno di 1.000 clienti finali;
- il sistema incentivante i recuperi di sicurezza prevede, agli articoli 41 e 42 della RQDG, un meccanismo di premi e penalità che incentiva il miglioramento della sicurezza del servizio di distribuzione attraverso due componenti:
  - la componente dispersioni, finalizzata a incentivare la riduzione delle dispersioni di gas localizzate su segnalazione di terzi, che fa riferimento a un percorso di miglioramento fissato *ex-ante* dall'Autorità per impianto di distribuzione (livelli di partenza e livelli tendenziali, di cui al comma 42.6 della RQDG);
  - la componente odorizzazione, finalizzata a incentivare l'effettuazione di un maggior numero di misure del grado di odorizzazione del gas rispetto al minimo annuale obbligatorio fissato dall'Autorità;
- in particolare:

- il valore della componente dispersioni, dimensionata in funzione del numero di clienti finali e di un parametro che riflette il costo medio riconosciuto, dipende: 1) dal grado di raggiungimento degli obiettivi di riduzione delle dispersioni di gas localizzate su segnalazione di terzi; 2) da un fattore incentivante relativo all'installazione dei sistemi di telesorveglianza dello stato di protezione catodica delle reti in acciaio; 3) da un fattore incentivante relativo all'installazione di sistemi di telecontrollo dei gruppi di riduzione finale;
- il valore della componente odorizzazione dipende dal numero di misure del grado di odorizzazione, secondo una funzione discreta individuata al comma 41.1 della stessa RQDG e da un fattore modulante dipendente a sua volta dal numero di punti di consegna dotati di impianti di odorizzazione non ammodernati al 31 dicembre 2019 e dal numero di punti di consegna dotati di impianti di odorizzazione ammodernati successivamente;
- l'articolo 45 della RQDG fissa le disposizioni in materia di riduzione e annullamento dei premi e, in particolare, prevede che:
  - (comma 45.1) in caso di incidente da gas combustibile accaduto nell'anno di riferimento  $t$  sull'impianto di distribuzione  $j$ , i premi di cui al comma 41.1 (componente odorizzazione) e i premi di cui al comma 42.8 (componente dispersioni), siano ridotti del 50%;
  - (commi 45.2 e 45.3) l'impresa distributrice, in caso di due o più incidenti da gas combustibile accaduti nell'anno di riferimento  $t$  sull'impianto di distribuzione  $j$ , perda il diritto a riscuotere per il suddetto impianto e per l'anno di riferimento  $t$  i premi di cui al comma 41.1 e i premi di cui al comma 42.8, fatte salve le esclusioni di cui al successivo comma 45.3, nel caso in cui l'incidente sia stato provocato da una causa di forza maggiore o da terzi, a condizione che l'impresa distributrice sia in grado di documentarlo;
  - (comma 45.4) l'impresa distributrice, in caso di odorizzazione del gas distribuito non conforme alla normativa vigente in materia, accertata da un controllo della qualità del gas effettuato dall'Autorità nell'anno di riferimento sull'impianto di distribuzione  $j$ , perda per l'anno di riferimento  $t$  il diritto a riscuotere i premi di cui al comma 41.1 e i premi di cui al comma 42.8;
  - (comma 45.5) l'impresa distributrice, in caso venga accertato per un impianto di distribuzione  $j$  il mancato rispetto di uno o più obblighi di servizio di cui all'articolo 14, perda per l'anno di riferimento  $t$  il diritto a riscuotere i premi di cui al comma 41.1 e i premi di cui al comma 42.8;
- l'articolo 38 della RQDG contiene disposizioni in materia di comunicazione dell'impresa distributrice all'Autorità e pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti e, in particolare, prevede che:
  - l'Autorità, attraverso un sistema telematico, renda noti alle imprese distributrici, i risultati di previsione dei premi e delle penalità dell'anno di riferimento, determinati ai sensi del Titolo VIII della RQDG;
  - ogni impresa distributrice abbia facoltà di richiedere all'Autorità una rettifica dei dati trasmessi non correttamente a causa di un errore materiale, nel periodo

di tempo appositamente definito dall'Autorità e reso noto alle imprese distributrici;

- le imprese distributrici hanno trasmesso all'Autorità i dati relativi ai recuperi di sicurezza del servizio di distribuzione gas ai sensi dell'articolo 38 della RQDG, relativamente all'anno 2022;
- nel mese di settembre 2025 gli Uffici dell'Autorità, con il supporto della Cassa per i servizi energetici e ambientali (di seguito anche: CSEA), hanno reso disponibili, mediante un sistema *on-line*, le informazioni rilevanti ai fini della determinazione dei premi e delle penalità relativi ai recuperi di sicurezza di distribuzione gas per il 2022 e gli esiti delle elaborazioni, con indicazione dell'importo previsto dei premi e delle penalità, in applicazione delle formule contenute nella RQDG;
- nella determinazione dei valori di cui al precedente alinea, gli uffici dell'Autorità hanno tenuto conto degli elementi che comportano la riduzione o l'annullamento dei premi;
- rispetto alle informazioni rese disponibili, ogni impresa distributrice, entro il termine del 15 ottobre 2025, mediante il sistema *on-line*, ha potuto trasmettere eventuali osservazioni o, in assenza di osservazioni, dare riscontro positivo in relazione alla previsione dei premi e delle penalità per l'anno 2022.

**CONSIDERATO CHE:**

- con la deliberazione 463/2020/R/gas, l'Autorità ha determinato, per il periodo 2020-2025, ai sensi dell'articolo 42, comma 6, della RQDG, i livelli di partenza e i livelli tendenziali relativamente alla componente dispersioni per le imprese distributrici partecipanti al meccanismo incentivante di cui al titolo VII della RQDG;
- con particolare riferimento alla determinazione dei livelli tendenziali per gli impianti interessati da operazioni di interconnessione e separazione, ai sensi dell'articolo 44 della RQDG, l'Autorità ha aggiornato con la deliberazione 467/2025/R/gas, i livelli tendenziali per l'anno 2022, nei casi di operazioni avvenute nell'anno 2022.

**CONSIDERATO CHE:**

- con la deliberazione 467/2025/R/gas, l'Autorità ha determinato i premi e le penalità relativi ai recuperi di sicurezza del servizio di distribuzione del gas naturale per l'anno 2022 per le imprese distributrici che hanno dato riscontro positivo per il medesimo anno, rinviando invece a successivo provvedimento, in esito ai necessari approfondimenti istruttori, la determinazione dei premi e delle penalità per l'anno 2022 con riferimento alle imprese distributrici che hanno o rifiutato l'esito o non hanno fornito alcun riscontro.

**CONSIDERATO CHE:**

- in relazione alle imprese che non hanno fornito alcun riscontro, l'Autorità, con le comunicazioni delle risultanze istruttorie del 19 novembre 2025, ha sollecitato le imprese distributrici a fornire un riscontro a tali risultanze;
- con le comunicazioni delle risultanze istruttorie del 19 settembre 2025, l'Autorità ha informato le società che avevano rettificato errori materiali riscontrati nei dati pubblicati nel mese di settembre, della messa a disposizione dei nuovi *report* aggiornati in esito a tali rettifiche;
- a seguito delle comunicazioni delle risultanze istruttorie del 19 novembre 2025 è pervenuta agli uffici dell'Autorità la sola memoria di Sistemi Salerno S.p.A.

**CONSIDERATO CHE:**

- per la società Sistemi Salerno S.p.A., in base agli elementi acquisiti nell'ambito della verifica ispettiva svolta sull'impianto denominato Salerno ai sensi della deliberazione 4 maggio 2021, 176/2021/E/gas, nei giorni 3-6 maggio 2022, sono stati riscontrati vari inadempimenti agli obblighi previsti dalla regolazione; in particolare tra le diverse violazioni riscontrate durante la visita ispettiva, rileva, con riferimento all'anno 2022, il mancato rispetto degli obblighi stabiliti dall'articolo 15, comma 1, lettera b), della RQDG, non avendo la società ottemperato all'obbligo di disporre, per tutti gli impianti da essa gestiti, di un centralino telefonico in grado di ricevere chiamate da rete fissa nazionale;
- il comma 45.5 della RQDG, dispone che “[l]’impresa distributrice, in caso venga accertato per un impianto di distribuzione *j* il mancato rispetto di uno o più obblighi di servizio di cui all’articolo 14, perde per l’anno di riferimento *t* il diritto a riscuotere i premi di cui al comma 41.8 e i premi di cui al comma 42.8”; poiché il comma 14.1, lettera f), prevede il rispetto delle disposizioni di cui all'art. 15, commi 1 e 2 e, poiché, come detto, il mancato rispetto degli obblighi di servizio di cui sopra è stato accertato per la totalità degli impianti della società – essendo unico il centralino di pronto intervento per tutti gli impianti da essa gestiti – gli Uffici dell'Autorità hanno prospettato, tramite il sistema telematico, l'annullamento dei premi della componente odorizzazione e della componente dispersioni per la totalità degli impianti gestiti dalla società e partecipanti al meccanismo di premi e penalità relativi ai recuperi di sicurezza del servizio distribuzione del gas naturale;
- in data 25 settembre 2025, Sistemi Salerno S.p.A., in relazione al prospettato annullamento dei premi per l'impianto denominato Salerno, ha rifiutato le previsioni dei premi e delle penalità per l'anno 2022 di cui al precedente punto, inserendo una nota di accompagnamento, mediante il sistema telematico dell'Autorità (maschera “Recuperi di sicurezza servizio di distribuzione gas naturale”), nella quale ha contestato il prospettato annullamento facendo riferimento a quanto già espresso nella memoria del 17 settembre relativa all'annullamento dei premi relativi all'anno 2021 (prot. Autorità 64240 di pari

data), contestazioni che si richiamano qui brevemente: 1) la regolazione stabilisce che il centralino telefonico deve essere abilitato a ricevere chiamate *“sia da rete fissa che mobile”*, senza precisare in alcun modo che il sistema debba essere in grado di ricevere chiamate da *“rete fissa nazionale”* (come invece affermato dalla Direzione nelle risultanze istruttorie relative al procedimento di riconoscimento dei premi per l’anno 2021); 2) l’Autorità non avrebbe mai contestato siffatta violazione della regolazione: invero, in occasione di precedenti verifiche, pur essendo il centralino abilitato a ricevere chiamate soltanto dai distretti telefonici delle regioni in cui la Società svolge il servizio di distribuzione del gas, aspetto oggetto di specifico controllo, non è stato mosso nessun rilievo; 3) anche nell’ambito dei procedimenti sanzionatori avviati a seguito delle verifiche ispettive, l’Autorità non avrebbe mai contestato la violazione della regolazione sotto il profilo dell’abilitazione del centralino di pronto intervento; 4) l’ispezione svolta ai sensi della deliberazione 176/2021/E/gas nel maggio del 2022 avrebbe riguardato in concreto la verifica delle modalità di esecuzione del servizio di pronto intervento con riferimento soltanto all’anno 2020, per cui eventuali violazioni – anche qualora fossero state effettivamente accertate – non potrebbero comunque comportare l’annullamento dei premi di sicurezza con riguardo all’anno 2021, né tantomeno al 2022;

- in data 19 novembre 2025 è stata inviata a Sistemi Salerno S.p.A. una comunicazione di risultanze istruttorie nella quale:
  - è stata confermata la sussistenza dei presupposti per l’annullamento dei premi, non solo per l’impianto Salerno, bensì per tutti gli impianti, a seguito dell’accertamento della violazione dall’articolo 15, comma 1, lettera b), della RQDG, per effetto di quanto previsto dal comma 45.5 della medesima RQDG;
  - è stato precisato, invero, che la società stessa ha dichiarato di disporre per tutti gli impianti di distribuzione di gas naturale gestiti di un unico recapito telefonico abilitato a ricevere le chiamate da rete fissa nazionale, senza limitazione territoriale, solo a partire dal 22 aprile 2022;
  - infine è stato evidenziato che, benché l’ispezione sia stata avviata per un controllo sui dati del 2020, durante l’ispezione stessa sono emerse inottemperanze oggettive riferite anche agli anni successivi, oltre che agli altri impianti gestiti dalla società non soggetti ad ispezione – essendo unico il centralino di pronto intervento per la generalità degli impianti; tali inadempimenti non possono essere ignorati nel procedimento di determinazione dei premi e penalità relativi all’anno in cui essi sono stati comunque accertati;
- con memoria del 27 novembre 2025, Sistemi Salerno S.p.A. sostiene, come già fatto per i premi 2021, che l’abilitazione a ricevere chiamate da rete fissa soltanto dai distretti telefonici della Campania e della Basilicata sia conforme all’art. 15.1, lett. b), della RQDG, in base al quale: *“L’impresa distributrice: ... b) deve 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*"; la società evidenzia che la disposizione citata si limita a stabilire che il centralino telefonico debba essere abilitato a ricevere chiamate "sia da rete fissa che mobile", senza precisare in alcun modo che il sistema debba essere in grado di ricevere chiamate da "rete fissa nazionale", come invece è stato indicato dal responsabile del procedimento nella comunicazione delle risultanze istruttorie;

- nella stessa memoria la società sottolinea che Sistemi Salerno S.p.A. gestisce il servizio di distribuzione del gas esclusivamente nel territorio di alcuni Comuni che si trovano nelle Regioni Campania e Basilicata; pertanto sarebbe ragionevole e legittima la scelta di limitare le chiamate da rete fissa a quelle provenienti dai relativi ambiti regionali, ferma restando l'abilitazione a ricevere chiamate da rete mobile senza limitazioni; sottolinea inoltre che nel mese di aprile 2022, Sistemi Salerno ha esteso l'abilitazione del centralino di pronto intervento a ricevere le chiamate da rete fissa a livello nazionale, soltanto a seguito della segnalazione telefonica ricevuta dai militari della Guardia di Finanza, senza riconoscere alcuna responsabilità o illegittimità precedente;
- Sistemi Salerno S.p.A. richiama inoltre il precedente del 2013, in cui analogamente a quanto avvenuto nel giugno 2021, i militari della Guardia di Finanza non riuscirono a parlare con un operatore del centralino di pronto intervento e pertanto venne richiesto alla società un chiarimento in merito alle motivazioni che avevano impedito ai militari di contattare il pronto intervento. In occasione di tale chiarimento, la società aveva dichiarato di avere la limitazione ai soli distretti telefonici dove fosse presente la società stessa e che, per garantire maggiore sicurezza, aveva provveduto ad abilitare il numero alle intere regioni Campania e Basilicata. In seguito, nessuna osservazione è pervenuta alla società ed è stata effettuata una verifica ispettiva nel settembre 2014 durante la quale la società ha dichiarato "*di disporre per l'impianto di distribuzione denominato "Solofra Gas Naturale" di un recapito telefonico (800012551) con linea fissa, abilitato a ricevere chiamate da rete fissa dai distretti delle Regioni Campania e Basilicata e senza limitazioni per le chiamate da rete mobile, dedicato esclusivamente al servizio di pronto intervento (...)*" e l'Autorità non contestò violazioni della regolazione all'epoca vigente in materia di pronto intervento, punto rimasto pressoché identico alla regolazione attuale, tanto che, nell'ambito del successivo procedimento sanzionatorio avviato con deliberazione 19 marzo 2015 – 110/2015/S/gas (archiviato poi senza l'accertamento di infrazioni a seguito dell'accoglimento della proposta di impegni presentata dall'esercente), le contestazioni in merito al servizio di centralino di pronto intervento per presunto contrasto con l'art. 14, comma 1, lett. b), della RQDG 2014-2019 non hanno in alcun modo riguardato l'abilitazione del sistema a ricevere chiamate da rete fissa soltanto dai distretti telefonici delle Regioni Campania e Basilicata; la società sostiene inoltre che la relativa contestazione è anche lesiva del legittimo affidamento della Società ad avere predisposto un centralino telefonico di pronto

intervento conforme con le direttive dell'Autorità – la quale in precedenza non aveva mai sollevato contestazioni nonostante le ripetute verifiche effettuate - e adeguato quindi per il conseguimento dei premi relativi ai recuperi di sicurezza del servizio di distribuzione, anche per l'anno 2022, senza incorrere in sanzioni o penali;

- infine, Sistemi Salerno S.p.A. ha contestato il prospettato annullamento dei premi evidenziando che la verifica ispettiva fosse stata avviata con riferimento all'anno 2020 e non al 2022 e sostenendo, inoltre, che qualsiasi decisione sulla perdita dei premi relativi alla sicurezza debba essere assunta soltanto al termine del procedimento di istruttoria, che però non è stato completato in considerazione del fatto che, dopo la verifica ispettiva, la Direzione Sanzioni e Impegni ha adottato la determinazione DSAI/25/2022/GAS, per avviare nei confronti di Sistemi Salerno un procedimento *“per l'accertamento (...) di violazioni in materia di pronto intervento gas”* senza, tuttavia, contestare la violazione dell'art.15.1, lettera b) per la presunta inadeguatezza del centralino di pronto intervento e che il procedimento è stato concluso con procedura semplificata.

**CONSIDERATO INFINE CHE:**

- con riferimento alle contestazioni sollevate da Sistemi Salerno S.p.A., non risulta condivisibile in primo luogo, l'argomentazione della società secondo cui la norma non specifichi che il centralino telefonico debba essere abilitato a ricevere chiamate da *“rete fissa nazionale”*; invero, la norma che prescrive all'impresa distributrice di *“disporre di uno o più recapiti telefonici con linea fissa, abilitati a ricevere chiamate sia da rete fissa che mobile”*, appare chiara nel richiedere che il numero dedicato al servizio di pronto intervento sia *“abilitato a ricevere chiamate”*, senza indicare alcuna eccezione in merito; pertanto l'omessa risposta dell'operatore di per sé rappresenta un inadempimento dell'obbligo previsto dalla regolazione. Data la natura certamente rilevante dell'interesse pubblico sotteso al suddetto obbligo regolatorio, che è quello di tutela della sicurezza dell'incolumità di persone e cose, l'assenza di specifiche limitazioni del testo normativo, che impone la presenza d'un recapito telefonico a ricevere chiamate con linea fissa, non può ragionevolmente indurre un operatore professionale a interpretare un tale testo introducendovi una limitazione applicativa quale quella affermata dall'impresa – escludendo quindi le chiamate da linea fissa provenienti da determinati luoghi del territorio nazionale. Infatti, se è vero che il pronto intervento ha effettivamente ad oggetto eventi che si verificano nel contesto locale in cui opera l'impresa di distribuzione, è altrettanto vero che il cliente interessato potrebbe non trovarsi fisicamente nella zona ma essere avvisato della sussistenza di un problema e dover ricorrere al pronto intervento pur trovandosi in diversa località: si tratta, quest'ultimo, d'un evento che può presentarsi nelle normali dinamiche della vita reale, e di cui, pertanto, un operatore professionale, qual è l'impresa di distribuzione, non può non tenere conto – e infatti, proprio in coerenza con tale possibilità (per nulla affatto straordinaria, ma anzi coerente con

ciò che accade normalmente), la norma regolatoria non ha previsto alcuna limitazione territoriale alle chiamate da linea fissa, con l'evidente conseguenza che l'impresa non era affatto legittimata a introdurre lei una tale limitazione;

- in merito ai fatti del 2013, si osserva, in via assorbente e decisiva, che nessun legittimo affidamento può essere invocato da un operatore rispetto a una condotta illecita, qual è quella che, a fronte d'un obbligo regolatorio di predisporre una linea dedicata per il pronto intervento anche da rete fissa, limita irragionevolmente (e illecitamente) l'operatività d'una tale linea solo ad alcuni tipi di reti fisse;
- inoltre, in merito al fatto che la verifica ispettiva sia stata formalmente circoscritta a una determinata annualità, non impedisce che, qualora nell'ambito della medesima ispezione, il personale dell'Autorità accerti la non conformità della procedura anche con riferimento ad un periodo temporale diverso, si proceda comunque all'annullamento dei premi con riguardo a tale ulteriore annualità, risultando pienamente rispettato il disposto dell'art. 45.5 della RQDG che corrella la perdita dei premi per ogni annualità in cui venga *accertato il mancato rispetto di uno o più obblighi di servizio di cui all'Articolo 14*;
- quanto, infine, al rilievo secondo cui il procedimento sanzionatorio avviato con determinazione DSAI/25/2022/GAS non contenesse contestazioni in merito alla violazione dell'art. 15.1, lettera b) per la presunta inadeguatezza del centralino di pronto intervento, si osserva che il procedimento relativo alla determinazione dei premi e delle penalità per la qualità del servizio – come più volte chiarito anche in sede giurisprudenziale – si distingue ed è autonomo rispetto al procedimento sanzionatorio, basandosi il primo sul mero accertamento del rispetto degli obblighi posti in capo al distributore dalla regolazione, oltre che dei livelli di sicurezza effettivi raggiunti a confronto con i livelli tendenziali, e prescinde da ogni indagine in ordine alla colpevolezza del soggetto agente; il secondo, invece, implica una valutazione sia dell'elemento oggettivo, che dell'elemento soggettivo, con la conseguenza che la sanzione potrebbe anche (in ipotesi) non essere irrogata, in ragione dell'impossibilità di muovere un rimprovero di carattere soggettivo in capo all'autore della violazione, o potrebbe essere fortemente attenuata, qualora tale rimprovero sia di lieve entità.

**RITENUTO CHE:**

- sia necessario confermare le risultanze espresse dagli Uffici in esito all'istruttoria, per tutte le imprese che non hanno dato riscontro alle comunicazioni stesse;
- in applicazione del comma 45.5 della RQDG, procedere all'annullamento dei premi per la totalità degli impianti della società Sistemi Salerno S.p.A. per l'anno 2022, a seguito del mancato rispetto degli obblighi stabiliti dall'articolo 15, comma 1, lettera b), della RQDG;
- sia necessario determinare i premi e le penalità per l'anno 2022 secondo quanto indicato nelle *Tabelle 1 e 2* allegate al presente provvedimento;
- sia opportuno prevedere che la Cassa per i servizi energetici e ambientali eroghi l'ammontare dei premi spettanti per l'anno 2022 di cui alla *Tabella 1* entro il

termine del mese successivo a quello di pubblicazione del presente provvedimento, a valere sul Conto per la qualità dei servizi gas

## **DELIBERA**

1. di determinare i premi e le penalità, per l'anno 2022, come riportati nella Tabella 1 e 2 allegate al presente provvedimento;
2. di dare mandato alla Cassa per i servizi energetici e ambientali di provvedere al pagamento dei premi di cui alla Tabella 1, allegata al presente provvedimento, entro il termine del mese successivo a quello di pubblicazione del presente provvedimento, a valere sul Conto per la qualità dei servizi gas;
3. di fissare a 60 giorni dalla data di pubblicazione del presente provvedimento il termine per il versamento delle penalità per l'anno 2022, indicate nella Tabella 1 allegata al presente provvedimento, da parte delle imprese distributrici, a favore del Conto per la qualità dei servizi gas;
4. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it).

9 dicembre 2025

IL PRESIDENTE  
*Stefano Besseghini*