

DETERMINAZIONE DSAI/14/2026/GAS

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

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

Il giorno 9 giugno 2026

VISTI:

- la legge 24 novembre 1981, n. 689 (di seguito: legge 689/81);
- l'articolo 2, comma 12, lett. h) e 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) 2 agosto 2018, 414/2018/S/gas;
- 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);
- la deliberazione dell'Autorità 14 luglio 2020, 266/2020/S/gas (di seguito: deliberazione 266/2020/S/gas);
- la deliberazione dell'Autorità 2 marzo 2021, 74/2021/S/gas (di seguito: deliberazione 74/2021/S/gas);
- 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 26 marzo 2024, 108/2024/S/gas (di seguito: deliberazione 108/2024/S/gas).

CONSIDERATO CHE:

- l’articolo 2, comma 12, lettera h), della legge n. 481/95 prevede che l’Autorità emani direttive concernenti la produzione e l’erogazione dei servizi, dalla stessa regolati, da parte dei soggetti esercenti i servizi medesimi e fissi i livelli generali di qualità riferiti al complesso delle prestazioni e i livelli specifici di qualità riferiti alla singola prestazione da garantire all’utente;
- la RQDG 20/25 definisce, alla Sezione III, gli indicatori di qualità commerciale dei servizi gas (titolo I), i livelli specifici e generali di qualità commerciale del servizio gas (titolo II) nonché gli indennizzi automatici in caso di mancato rispetto dei citati livelli specifici di qualità (titolo III);
- l’articolo 48 della RQDG 20/25 distingue tra “*standard generale di qualità commerciale*”, inteso come livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni richieste, e “*standard specifico*”, ossia livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al cliente, e tra gli indicatori per la definizione degli standard specifici individua, al comma 1, anche “*la fascia di puntualità per gli appuntamenti con il cliente finale*”;
- l’articolo 62 della RQDG 20/25 definisce la fascia di puntualità per gli appuntamenti con il cliente finale come il periodo di tempo, misurato in ore e non maggiore di due, entro il quale l’appuntamento può essere concordato con il cliente finale per effettuare un sopralluogo o un intervento ai fini dell’esecuzione delle prestazioni del servizio di distribuzione soggette a livelli specifici e generali di qualità (comma 1); al momento di fissare un appuntamento, l’impresa distributrice comunica al richiedente interessato che, in caso di mancato rispetto di tale appuntamento, è dovuto un indennizzo automatico per mancata puntualità, come definito alla tabella E (comma 5); qualora sia stato concordato un appuntamento ai fini dell’esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità commerciale e tale appuntamento non venga rispettato per causa imputabile all’impresa distributrice, la stessa è tenuta a contattare il cliente finale per concordare un nuovo appuntamento ai fini dell’effettuazione della prestazione richiesta (comma 6);
- la Tabella E dell’articolo 66 della RQDG 20/25, intitolata “*Livelli specifici di qualità commerciale*”, definisce in “*due ore*” il livello specifico relativo all’indicatore “*fascia di puntualità per gli appuntamenti di cui all’Articolo 62*”;
- gli articoli 69, comma 1 e 70, commi 1 e 2, della RQDG 20/25 prevedono che il distributore, in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità, per cause a lui imputabili, debba corrispondere al cliente finale l’indennizzo automatico, definito per ciascuna tipologia di utenza nella Tabella L, anche tramite il venditore, il quale ha l’obbligo di trasferire l’indennizzo al cliente finale in

occasione della prima fatturazione utile; nel caso di mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti con il cliente finale l'indennizzo ammonta a euro 35 (per clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G 6), euro 70 (per clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 10 alla classe G 25) e euro 140 (per clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 40) (Tabella L);

- con specifico riferimento al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, l'articolo 72 della RQDG 20/25 prevede che l'indennizzo automatico sia corrisposto entro 30 giorni dalla data dell'appuntamento (comma 1); qualora l'indennizzo non sia corrisposto entro 6 mesi dalla medesima data, esso è dovuto in misura tripla rispetto all'importo base; in ogni caso, l'indennizzo deve essere corrisposto entro 7 mesi dalla data dell'appuntamento (comma 2).

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- con nota del 28 maggio 2025 (acquisita con prot. Autorità 37963), Italgas Reti S.p.A (di seguito: Italgas o società) ha comunicato all'Autorità che l'attuazione del piano di integrazione dei sistemi informativi, conseguente alla fusione per incorporazione di 2I Rete Gas S.p.A. (di seguito 2IRG) con efficacia dal 1° luglio 2025, nonché le modalità di gestione dei servizi durante la fase di migrazione e di avvio dei sistemi nella nuova gestione unitaria di Italgas, avrebbe comportato un cd. *"periodo di buio dei sistemi informativi"*, ossia un periodo in cui non sarebbero state erogate prestazioni a carattere non essenziale ai clienti finali; detto periodo, della durata di quattro giorni lavorativi (dal 25 giugno al 1° luglio 2025) per 2IRG e di tre giorni lavorativi (tra il 26 e il 30 giugno 2025) per Italgas, con esclusione delle città di Roma, Torino e Venezia, per Italgas non avrebbe dovuto incidere, secondo la società, sugli indicatori di *performance* di qualità, né sui correlati meccanismi di indennizzo, restando comunque garantiti i servizi essenziali;
- con nota del 29 maggio 2025 (prot. Autorità 38407), le Direzioni Servizi di Sistema e Monitoraggio Energia e Mercati Energia dell'Autorità, in riscontro alla comunicazione del 28 maggio 2025, hanno rilevato che l'attuazione del piano di integrazione dei sistemi informativi, per come prospettata, presenta criticità in termini di efficienza nell'erogazione delle prestazioni e di possibile lesione del diritto degli utenti, evidenziando che il cd. *"periodo di buio"* determinerebbe inadempienza imputabile a scelte organizzative della società e in contrasto con la regolazione vigente; le medesime Direzioni hanno pertanto escluso la sussistenza dei presupposti per la sospensione della disciplina degli indennizzi, invitando le società ad adottare soluzioni operative idonee a garantire la continuità delle prestazioni e riservandosi ogni successiva verifica e l'eventuale adozione di misure sanzionatorie e prescrittive;
- con nota del 4 settembre 2025 (SPCEN/P20250108828), lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente (di seguito: Sportello), ha trasmesso alla società una richiesta di informazioni in merito al mancato rispetto della fascia di puntualità e alla mancata erogazione dei relativi indennizzi di cui agli articoli 62,

66 e tabella E della RQDG 20/25 (già oggetto delle precedenti interlocuzioni tra Italgas e l’Autorità). In particolare, è stato richiesto di comunicare il numero dei casi di mancato rispetto dell’appuntamento concordato, fornendo per ciascuno evidenza del riconoscimento dell’indennizzo automatico, nonché di illustrare le motivazioni sottese a tali disservizi, gli ambiti territoriali interessati e le modalità e le tempistiche adottate per la riprogrammazione degli appuntamenti e l’effettiva esecuzione delle prestazioni richieste. In assenza di un riscontro da parte della società, lo Sportello ha inviato un primo sollecito in data 17 settembre 2025 (SPCEN/P20250114842) e, successivamente, l’Autorità ha reiterato tale sollecito, con riferimento al periodo 1° gennaio 2025 – 15 ottobre 2025, con nota del 20 ottobre 2025 (prot. Autorità 71805);

- con nota del 18 dicembre 2025 (acquisita con prot. Autorità 88358) lo Sportello ha inoltrato all’Autorità la risposta di Italgas alla citata richiesta di informazioni (acquisita con prot. SPCEN/A20250299052 del 12 dicembre 2025) nella quale la società ha dichiarato che;
 - in riferimento alla richiesta *“ha accertato il mancato rispetto della fascia di puntualità per causa imputabile al distributore”* in 1.735 casi a luglio 2025, 1.559 ad agosto 2025 e 1.391 a settembre 2025;
 - *“la quota più rilevante degli appuntamenti disattesi fa riferimento ai primi mesi successivi alla fusione per incorporazione della società 2i Rete Gas S.p.A. in Italgas Reti S.p.A., avvenuta il 01/07/2025”*: tale criticità sarebbe ascrivibile, in misura maggiore, all’impatto dell’operazione societaria sulle imprese appaltatrici di Italgas che avrebbero *“avvertito maggiormente le difficoltà correlate all’aumento dei volumi delle prestazioni sul perimetro allargato in concomitanza con la revisione dei processi operativi e dei poli territoriali”*; in misura minore, la medesima criticità sarebbe da *“attribuire alle tempistiche rivelatesi necessarie all’entrata a regime del nuovo assetto organizzativo interno nella gestione del nuovo perimetro”*.
- dall’analisi della risposta fornita dalla società con la citata nota del 12 dicembre 2025 è emerso che Italgas, in violazione dell’articolo 62 e dell’articolo 66, Tabella E della RQDG 20/25, non ha rispettato la fascia di puntualità per gli appuntamenti con il cliente finale fissati nei mesi di luglio, agosto e settembre 2025, per un numero di casi particolarmente significativo pari a 4.685.

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 Italgas Reti S.p.A.;
- gli elementi acquisiti, essendo altresì sufficienti a sorreggere la fondatezza della contestazione, 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*, la condotta della società si pone in contrasto con la regolazione prescritta dall'Autorità volta a garantire al cliente finale il rispetto di tempi certi e contenuti per l'effettuazione degli appuntamenti necessari all'esecuzione delle prestazioni del servizio di distribuzione del gas naturale; in merito al medesimo profilo della *gravità* occorre rilevare che la contestazione attiene ai mesi di luglio, agosto e settembre 2025 e verte su n. 4.685 casi di mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti;

- con riferimento ai criteri dell'*opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione* non risultano circostanze rilevanti;
- in merito 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 414/2018/S/gas per violazione in tema di fatturazione della componente tariffaria "canoni comunali" nel servizio di distribuzione del gas; con deliberazione 266/2020/S/gas, con deliberazione 74/2021/S/gas e con deliberazione 108/2024/S/gas per violazioni in materia di sicurezza del servizio di distribuzione del gas;
- in merito alle *condizioni economiche dell'agente*, si rileva, dall'ultimo bilancio d'esercizio disponibile, relativo all'anno 2024, che la società ha realizzato un fatturato pari a euro 1.776.554.558;
- gli elementi sopra esposti consentono, allo stato delle attuali evidenze istruttorie, di determinare la sanzione nella misura complessiva di euro 110.508 (centodiecimilacinquecentootto), fermo restando il diritto degli utenti lesi alla corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione vigente.

DETERMINA

1. di avviare un procedimento nei confronti di Italgas Reti S.p.A. per l'accertamento, nei termini di cui in motivazione, di violazioni in materia di qualità commerciale 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 della sanzione amministrativa pecuniaria in euro 110.508 (centodiecimilacinquecentootto);
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 basa la contestazione 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, 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 36.836 (trentaseimilaottocentotrentasei)** nonché, nel campo causale, "Fondo Sanzioni Arera determinazione DSAI/14/2026/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. – che dovrà essere comunicato all'Autorità mediante l'invio di prova documentale – determini, 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 della 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 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.

Milano, 9 giugno 2026

Il Direttore
avv. Michele Passaro