

DETERMINAZIONE DSAI/15/2026/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 15 giugno 2026

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 1° luglio 2025, 282/2025/E/gas (di seguito: deliberazione 282/2025/E/gas);

- la deliberazione dell’Autorità 2 dicembre 2025, 532/2025/R/gas di approvazione “Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2020-2027”, in vigore dal 1° gennaio 2026 (di seguito: RQDG 20/27);
- le Linee guida del Comitato Italiano Gas (di seguito: CIG), edizione aprile 2012, n.10 (di seguito: Linee guida CIG 10/2012), sostituita dalle Linee guida CIG, edizione febbraio 2022, n. 10 (di seguito: Linee guida CIG 10/2022);
- le Linee guida del 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).

CONSIDERATO CHE:

- 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, tra le altre, per l’attività di pronto intervento (lett. a); attivazione della fornitura (lett. c); classificazione delle dispersioni localizzate (lett. d);
- ai sensi dell’articolo 15, comma 1, della RQDG 20/25 (ora articolo 15, comma 1, della RQDG 20/27), le imprese che esercitano l’attività di distribuzione del gas sono destinatarie di una serie di obblighi, tra cui:
 - l’obbligo di disporre di adeguate risorse umane, materiali e tecnologiche per fronteggiare con tempestività le richieste di pronto intervento, in conformità alle norme tecniche vigenti in materia (lettera a), tra cui l’utilizzo del modulo di “rapporto di pronto intervento”, con particolare attenzione al rispetto dei requisiti minimi sul contenuto dei dati; in particolare il paragrafo 5 delle Linee guida CIG 10/2022 prevede che il personale della struttura operativa di pronto intervento, una volta attivato, deve recarsi sul luogo dell’intervento e, tra l’altro, redigere il rapporto di pronto intervento contenente il *nominativo degli addetti* di pronto intervento intervenuti e eventuali ulteriori provvedimenti conseguenti alla attività di pronto intervento; inoltre, il paragrafo 4 delle Linee guida CIG 7/2020, il paragrafo 4 delle Linee guida CIG 12/2020 e il paragrafo 5.3 delle Linee guida CIG 10/2012 poi sostituito dal paragrafo 3.3 delle Linee guida CIG 10/2022, prescrivono, inoltre, all’impresa di distribuzione di gas di assicurarsi che il personale sia *adeguatamente formato ed aggiornato* e che allo stesso siano rese disponibili le procedure e le istruzioni che riguardano lo svolgimento delle sue mansioni;
- secondo l’articolo 18, comma 1, della RQDG 20/25, si definisce come incidente da gas un evento che coinvolga il gas distribuito a mezzo di reti, che interessi una qualsiasi parte dell’impianto di distribuzione e/o di impianti dei clienti finali, compresi gli apparecchi di utilizzazione, e che provochi il decesso o lesioni gravi

- di persone o danni a cose per un valore non inferiore a 5.000 euro in caso di accadimento nella rete di distribuzione e non inferiore a 1.000 euro in caso di accadimento negli impianti dei clienti finali, e che sia provocato da una delle seguenti cause: a) una dispersione di gas (volontaria o non); b) una combustione incontrollata in un apparecchio di utilizzo del gas; c) una cattiva combustione in un apparecchio di utilizzo del gas, compresa quella dovuta ad insufficiente ventilazione; d) una non adeguata aerazione dei locali; e) una inadeguata evacuazione dei prodotti della combustione da un apparecchio di utilizzo del gas;
- l'articolo 35, comma 2 della RQDG 20/25 (ora art. 35, comma 2, della RQDG 20/27) 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;
 - ai sensi dell'articolo 36, comma 10 della RQDG 20/25, per ogni chiamata telefonica pervenuta ai recapiti di pronto intervento con conversazione avvenuta, l'impresa distributrice ha l'obbligo di registrare se pertinente o meno al servizio di pronto intervento (lettera d);
 - l'articolo 38 della RQDG 20/25 impone alle imprese distributrici l'obbligo di comunicare all'Autorità entro il 31 marzo di ogni anno, tra l'altro, per l'anno di riferimento:
 - il numero di clienti finali serviti al 31 dicembre dell'anno di riferimento (comma 2, lett. a);
 - il numero totale delle chiamate telefoniche con conversazione pertinenti il servizio di pronto intervento (comma 10, lett. a);
 - il numero totale delle chiamate telefoniche con conversazione non pertinenti il servizio di pronto intervento (comma 10, lett. b).

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- con deliberazione 282/2025/E/gas, l'Autorità ha approvato un programma di venti controlli telefonici al servizio di pronto intervento nei confronti di altrettante imprese distributrici di gas naturale e successive verifiche ispettive con sopralluogo presso le imprese distributrici, tra cui SGL Multiservizi S.r.l. (di seguito anche SGL o società), scelte anche in base agli esiti dei controlli telefonici;
- in attuazione di tale programma, l'Autorità, in collaborazione con il Nucleo Speciale Beni e Servizi della Guardia di Finanza, ha effettuato nei giorni 16-18 dicembre 2025, una verifica ispettiva presso la sede legale della società avente ad oggetto l'unico impianto di distribuzione di gas naturale, denominato "Comune di San Giovanni Lupatoto" gestito dalla medesima società;
- dall'esame delle risultanze della verifica ispettiva effettuata e dalla documentazione ivi acquisita è emerso che:
 - i. in violazione dell'articolo 14, comma 8, lettere a), c) e d) della RQDG 20/25, la società:

- nel primo semestre 2024, disponeva di una procedura operativa in materia di *pronto intervento* denominata “PRONTO INTERVENTO GESTIONE EMERGENZE GESTIONE DEGLI INCIDENTI DA GAS” recante una definizione di “incidente da gas” non conforme all’art. 18, comma 1 della RQDG 20/25 (doc. 10a allegato alla *check list*);
 - non disponeva per il periodo 30 giugno 2023 e il 30 giugno 2024, come ammesso dalla stessa in sede ispettiva, della procedura operativa in materia di attivazione della fornitura (punto 10 della *check list*);
 - nel primo semestre 2024, disponeva di una procedura operativa in materia di *classificazione delle dispersioni* denominata “CLASSIFICAZIONE DISPERSIONI GAS” che non descriveva i criteri per la classificazione delle dispersioni su sfiati di condotte posate in cunicolo come previsto dal paragrafo 6.4 delle Linee guida CIG 7/2020 e riportava i criteri per la classificazione delle dispersioni su condotte a vista non conformi al paragrafo 7 delle Linee guida CIG 7/2020 (doc. 10e allegato alla *check list*);
- ii. in violazione dell’articolo 15, comma 1, lettera a), della RQDG 20/25 e dell’articolo 15, comma 1, della RQDG 20/27, la società:
- non dispone della documentazione comprovante la formazione del Responsabile del Pronto intervento, nominato formalmente il 27 maggio 2019, proprio sulle attività di gestione del pronto intervento di cui alle Linee guida CIG 10/2012 e Linee guida CIG 10/2022 (punto 12 e doc. 11a allegato alla *check list*);
 - come dalla stessa ammesso in sede di verifica ispettiva, non disponeva della documentazione comprovante la formazione del personale addetto al pronto intervento, tra il 30 giugno 2023 e il 30 giugno 2024, sulle attività di cui alle Linee guida CIG 7/2020, 10/2022 e, tra il 30 giugno 2023 e maggio 2025, sulle attività di cui alle Linee guida CIG 12/2020, (punto 12 della *check list* e doc. 12b allegato);
 - non ha riportato sul modulo di pronto intervento, come previsto dal paragrafo 5 delle Linee guida CIG 10/2022, il nominativo dell’operatore intervenuto sul luogo in occasione di quattro delle dodici chiamate pervenute al centralino di pronto intervento per l’anno 2024 estratte a campione in sede di verifica ispettiva (punto 6 della *check list* e doc. 6.a allegato alla *check list* nonché i progressivi nn. 2, 3, 17 e 44 del “Dettaglio” della “Tabella di riscontro delle chiamate di pronto intervento” anno 2024);
- iii. in violazione dell’articolo 36 comma 10, lett. d) e dell’articolo 38, comma 10, lett. a) e b) della RQDG 20/25, nel corso del primo semestre 2024, la società ha classificato e comunicato all’Autorità come “non pertinente” anziché come “pertinente” la chiamata pervenuta al centralino di pronto intervento il 18 novembre 2024 alle ore 7:11 (doc. 6a allegato alla *check list* nonché progressivo n. 129 del “Dettaglio” della “Tabella di riscontro delle chiamate di pronto intervento” anno 2024); inoltre, in violazione dell’articolo 38, comma 2, lett. a) della RQDG 20/25, come ammesso dalla stessa società in sede

ispettiva, SGL ha comunicato all’Autorità un numero di clienti finali serviti al 31/12/2024 errato (punto 2 della *check list*).

CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:

- l’articolo 45, comma 6, del decreto legislativo 93/11 attribuisce all’Autorità il potere di disciplinare, con proprio regolamento, nel rispetto della legislazione vigente in materia, i procedimenti sanzionatori di sua competenza nonché i casi in cui, con l’accordo dell’impresa destinataria dell’atto di avvio del procedimento sanzionatorio, possono essere adottate modalità procedurali semplificate di irrogazione delle sanzioni amministrative pecuniarie;
- in attuazione dell’articolo 45, comma 6, del decreto legislativo 93/11, l’articolo 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 delle condotte contestate 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 SGL Multiservizi 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 della società di cui alle contestazioni *sub* i. e ii. sono in contrasto con la regolazione prescritta dall'Autorità a garanzia della sicurezza e della qualità delle prestazioni rese agli utenti serviti. In particolare, le condotte di cui alla contestazione *sub* i. risultano accertate nel periodo tra il 30 giugno 2023 e il 30 giugno 2024; quanto alle condotte di cui alla contestazione *sub* ii. in merito alla formazione del personale risultano accertate dal 2021, con riferimento alla formazione del responsabile del pronto intervento e tra il 30 giugno 2023 e maggio 2025, con riferimento alla formazione del personale addetto al pronto intervento mentre la contestazione in merito all'errata compilazione dei moduli di pronto intervento è stata accertata con riferimento a quattro chiamate del 2024. Sempre con riferimento al profilo della gravità rileva che le condotte di cui alla violazione *sub* iii. sono in contrasto con gli obblighi di registrazione dei dati di sicurezza all'Autorità, funzionali allo svolgimento dei poteri di regolazione e vigilanza dell'Autorità e afferiscono all'anno 2024. Tutte le violazioni afferiscono all'unico impianto di distribuzione di gas naturale, denominato "Comune di San Giovanni Lupatoto" gestito dalla medesima società (che al 31 dicembre 2024 serviva 11.527 PdR);
- con riferimento ai criteri dell'*opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione e alla personalità dell'agente* non risultano circostanze rilevanti;
- in merito alle *condizioni economiche dell'agente*, si rileva, dall'ultimo bilancio d'esercizio disponibile, relativo all'anno 2024, che la società ha realizzato un fatturato pari a euro 1.317.205;
- gli elementi sopra esposti consentono, allo stato delle attuali evidenze istruttorie, di determinare la sanzione nella misura complessiva di euro 32.500 (trentaduemilacinquecento).

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- in ragione della prevalenza dell'interesse all'adempimento degli obblighi violati, rispetto alla rapida definizione del procedimento sanzionatorio, la dimostrazione, tramite dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, della formazione del Responsabile di Pronto intervento sulle attività di cui alle Linee Guida CIG 10/2022, costituisce presupposto per accedere al pagamento in misura ridotta della sanzione sopra indicata.

DETERMINA

1. di avviare un procedimento nei confronti di SGL Multiservizi 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 32.500 (trentaduemilacinquecento);
 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, tramite dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, della misura di cui al precedente “Considerato, infine, che”, 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 10.833,33 (diecimilaottocentotrentatre/33)** nonché, nel campo causale, “Fondo Sanzioni Arera determinazione DSAI/15/2026/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., previo adempimento debitamente documentato delle misure ivi descritte – 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 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 SGL Multiservizi S.r.l. (P.IVA 03521030233) mediante PEC all'indirizzo sgl13804@legalmail.it e di pubblicarlo sul sito *internet* dell'Autorità www.arera.it.

Milano, 15 giugno 2026

Il Direttore
avv. Michele Passaro