DETERMINAZIONE DSAI/28/2026/GAS

AVVIO DI PROCEDIMENTO SANZIONATORIO IN MATERIA DI SICUREZZA DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DEL GAS

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

Il giorno 2 novembre 2026

VISTI:

- la legge 24 novembre 1981, n. 689;
- l'articolo 2, comma 20, lett. 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.;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- il decreto del Ministro dell'Interno, 12 aprile 1996 recante "Approvazione della regola tecnica di prevenzione incendi per la progettazione, la costruzione e l'esercizio degli impianti termici alimentati da combustibili gassosi" (di seguito: decreto ministeriale 12 aprile 1996);
- il decreto del Ministro dell'Interno, 8 novembre 2019 recante "Approvazione della regola tecnica di prevenzione incendi per la progettazione, la realizzazione e l'esercizio degli impianti per la produzione di calore alimentati da combustibili gassosi" (di seguito: decreto ministeriale 8 novembre 2019);
- 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 della "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 febbraio 2022, n. 10 (di seguito: Linee guida CIG 10/2022);
- la norma tecnica dell'Ente Nazionale Italiano di Normazione, del 30 ottobre 2019, UNI 11137:2019 (di seguito: norma UNI 11137:2019).

CONSIDERATO CHE:

- l'articolo 1, comma 1, della RQDG 20/25 (ora articolo 1, comma 1, della RQDG 20/27), definisce "dispersione di classe A1" la dispersione di massima pericolosità che a giudizio dell'impresa distributrice ed in base alle norme tecniche vigenti deve essere eliminata nel più breve tempo possibile e comunque entro le 24 ore successive all'ora della sua localizzazione;
- ai sensi dell'articolo 14, comma 8, della RQDG 20/25 (ora articolo 14, comma 8, della RQDG 20/27), 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 (ora articolo 35, comma 2, della RQDG 20/27) almeno, tra le altre, per l'attività di attivazione della fornitura (lett. c);
- 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:

a) 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 (lett. 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, deve, tra l'altro, redigere il rapporto di pronto intervento contenente il "*tipo di anomalie*" le "*operazioni compiute*" e l'"*esito dell'intervento*"; inoltre, il paragrafo 6.1.2 della norma UNI 11137:2019 stabilisce che gli esiti della verifica di tenuta degli impianti interni possono essere documentati mediante un rapporto di prova che deve contenere almeno le seguenti informazioni: anagrafica (data, località, responsabile

dell'impianto, dati identificativi dell'operatore); tipo di prova effettuato (come: tipo di gas, prova preliminare, metodi diretto e metodo indiretto con aria, con gas); strumenti utilizzati (per esempio: marca, matricola, modello); risultati ottenuti; il citato paragrafo prevede altresì l'idoneità di eventuali stampe prodotte dallo strumento di verifica che contengano le informazioni minime predette; infine il paragrafo 3.3 delle Linee guida CIG 10/2022, prescrive 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;

b) l'obbligo di disporre, per ogni impianto di distribuzione gestito, di uno o più centralini di pronto intervento in grado di assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute (lettera c), punto i); in particolare il paragrafo 4.1 delle Linee guida CIG 10/2022 prevede che "*le segnalazioni di presunte anomalie pervenute all'impresa distributrice attraverso canali diversi da quello telefonico dedicato devono essere fatte convergere verso il centralino di Pronto Intervento e da questo momento evase quali segnalazioni di presunte anomalie*"; e l'obbligo 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 (lett. c), punto iii); in particolare, il paragrafo 4.2 delle Linee guida CIG 10/2022 precisa che il centralino di pronto intervento deve essere in grado di fornire al segnalante adeguate indicazioni comportamentali e operative finalizzate alla tutela delle persone e alla mitigazione delle situazioni di pericolo e riporta, a tale scopo, un possibile esempio, non esaustivo, contenente alcuni elementi utili alla gestione dell'interlocuzione tra l'operatore di centralino e il segnalante, tra gli altri, nel caso di odore o dispersione di gas all'interno di fabbricati quali: aprire tutte le aperture dirette verso l'esterno; non accendere fiammiferi o fiamme libere, non manovrare interruttori o spine elettriche, non suonare i campanelli; non usare ascensori in caso di abbandono dei locali;

c) l'articolo 35 della RQDG 20/25, ora art. 35 della RQDG 20/27, 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 (comma 1) e 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 (comma 2);

- 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: a) la data e l'ora di inizio della chiamata telefonica; b) l'istante di inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o, se precedente, della fine della chiamata; c) l'esito della chiamata

(conversazione con un operatore effettuata o meno); d) per le chiamate con conversazione avvenuta, se pertinente o meno il servizio di pronto intervento;

- il paragrafo 4.5.1.3 della procedura di Unareti S.p.A. (di seguito anche Unareti o società) denominata "Gestione operativa delle segnalazioni telefoniche di guasto di Pronto Intervento" dispone che al chiamante il centralino di pronto intervento in caso di "ODORE\FUGA DI GAS ALL'INTERNO (spazi confinati: es. interno all'abitazione, vano scale, scantinati, etc…)" vengano fornite le seguenti istruzioni: "*a) Aprire tutte le aperture dirette verso l'esterno, porte e finestre, non a comando elettrico; b) Non utilizzare fiamme libere; c) Non utilizzare apparecchi elettrici o strumenti che generino innesco; non manovrare interruttori o spine elettriche, non suonare i campanelli; d) Chiudere il rubinetto del contatore e i rubinetti di sicurezza posti a valle dello stesso (da riferire nel caso di dispersione al contatore o a valle dello stesso); e) Allontanarsi dal luogo della dispersione; f) Se è necessario abbandonare lo stabile, non utilizzare ascensori; g) Restare in loco, in posizione sicura, in attesa dell'arrivo della squadra di pronto intervento per indirizzare in modo più preciso le ricerche; h) Eventuali ulteriori telefonate vanno effettuate lontano dalla dispersione. In aggiunta: Se la dispersione è provocata da danneggiamento (es. tubazione forata), riferire quanto segue al tecnico dell'impresa: i) Fermare tutte le lavorazioni in corso; j) Impedire ad altri di avvicinarsi nei pressi della dispersione*".

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 Unareti S.p.A., 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 5-7 maggio 2026, una verifica ispettiva presso la sede secondaria della società avente ad oggetto anche l'impianto di distribuzione di gas naturale, denominato "MILANO" gestito dalla medesima società;
- dall'esame delle risultanze della verifica ispettiva effettuata e dalla documentazione ivi acquisita, tenuto altresì conto delle osservazioni presentate dalla società nel corso della stessa nonché dalla nota inviata da Unareti in data 26 maggio 2026 (acquisita con prot. Autorità 38788) è emerso che:
  i. in violazione dell'articolo 14, comma 8, lett. c), della RQDG 20/25 e dell'articolo 14, comma 8, lett. c), della RQDG 20/27, la società non si è dotata di procedure operative conformi e aggiornate alla regolazione vigente sull'attività di attivazione della fornitura ed in particolare: la procedura denominata "Sospensione e riattivazione della fornitura gas per motivi di sicurezza", in vigore dal 1° marzo 2023, fa riferimento al decreto ministeriale

12 aprile 1996, non più vigente, anziché al decreto ministeriale 08 novembre 2019 e rilevante in relazione alle prescrizioni da osservare per la prova di tenuta degli impianti interni (doc. 10e allegato alla *check list*);

ii. in violazione dell'articolo 15, comma 1, lett. a), della RQDG 20/25 e dell'articolo 15, comma 1, lett. a), della RQDG 20/27, nonché dell'articolo 35, commi 1 e 2, della RQDG 20/25 e dell'articolo 35, commi 1 e 2 della RQDG 20/27, la società:
   a) in occasione di 4 (quattro) delle 20 (venti) richieste di pronto intervento estratte a campione in sede di verifica ispettiva tra quelle pervenute al centralino di pronto intervento per l'impianto denominato "MILANO" negli anni 2024 e 2025, avrebbe compilato il modulo di pronto intervento in modo incompleto; in particolare, in quattro casi di possibili dispersioni di gas, il personale intervenuto non ha documentato, mediante il rapporto di prova, le attività svolte e gli esiti dell'intervento, in conformità a quanto previsto dal paragrafo 5 delle Linee guida CIG 10/2022 e dal paragrafo 6.1.2 della norma UNI 11137:2019, ai fini della verifica dell'esclusione della sussistenza della dispersione (doc. 6a e 6b allegati alla *check list* e progressivi nn. 6 e 10 della "Tabella riscontro delle chiamate di pronto intervento" anno 2024 e nn. 1 e 4 della "Tabella di riscontro delle chiamate di pronto intervento" anno 2025); inoltre, in uno dei citati casi (progressivo n. 6 del 2024), come ammesso dalla stessa società, sul relativo modulo di pronto intervento emerge una incongruenza tra quanto riportato nel campo "Classificazione intervento" e quanto riportato nel successivo campo "Note" (punto 9 delle dichiarazioni della parte allegate al Verbale delle operazioni compiute);
   b) non disporrebbe della documentazione comprovante la formazione del personale preposto alle attività di pronto intervento, per tutti gli impianti gestiti, nelle annualità 2024, 2025 e 2026 in merito alle Linee guida CIG 10/2022, come richiesto dal paragrafo 3.3 delle stesse Linee guida; in particolare a fronte di un numero di addetti al pronto intervento pari a 79 nel 2024 e a 78 nel 2025 e nel 2026, il personale formato in merito alle citate Linee guida risulta limitato a sole 22, 29 e 31 unità nei rispettivi anni di riferimento (punto 11 e doc. 3a e 11c, allegati alla *check list* e doc. 12a e 12b allegati a prot. Autorità 38788);
   c) non avrebbe correttamente gestito 1 (una) delle 9 (nove) richieste di pronto intervento estratte a campione in sede di verifica ispettiva tra quelle pervenute al centralino di pronto intervento per l'impianto denominato "MILANO" nel 2025. In particolare, a seguito di una segnalazione pervenuta il 2 settembre 2025, la società effettuava un intervento nel corso del quale veniva riscontrata una dispersione di gas di classe A1 localizzata su una derivazione d'utenza parte aerea, dichiarandone l'eliminazione. Ciononostante, il successivo 5 settembre 2025, a seguito di una nuova segnalazione riferita al medesimo PDR, si rendeva necessario un ulteriore intervento nel corso del quale veniva

riscontrata ed eliminata un'ulteriore dispersione di gas di classe A1 localizzata in corrispondenza della riparazione eseguita tre giorni prima (doc. 6b allegato alla *check list*, progressivi 8 e 9 della "Tabella verifica componenti dispersioni" anno 2025 e punto 7 delle dichiarazioni della parte allegate al Verbale delle operazioni compiute);

iii. in violazione dell'articolo 15, comma 1, lett. c), *sub* i) della RQDG 20/25 e del paragrafo 4.1 delle Linee guida CIG 10/2022, la società non è stata in grado di produrre la registrazione vocale di 1 (una) delle 11 (undici) chiamate estratte a campione in sede di verifica ispettiva tra quelle pervenute al centralino di pronto intervento per l'impianto denominato "MILANO" nel 2024; a questo proposito in sede ispettiva la società ha dichiarato che "*La chiamata in oggetto è transitata su una numerazione attestata alla piattaforma telefonica di Pronto Intervento non soggetta a registrazione vocale*" e di aver altresì "*adottato specifiche misure di mitigazione volte a prevenire il ripetersi di analoghe casistiche*" (punto 6 della *check list* e doc. 5a allegato, progressivo 4 della "Tabella verifica componenti dispersioni" anno 2024 e punto 3 delle dichiarazioni della parte allegate al Verbale delle operazioni compiute);

iv. in violazione dell'articolo 15, comma 1, lett. c), *sub* iii) della RQDG 20/25, l'operatore del centralino di pronto intervento, in occasione di 1 (una) delle 8 (otto) dispersioni dovute a danneggiamento di terzi estratte a campione in sede di verifica ispettiva tra quelle segnalate per l'impianto denominato "MILANO" nel 2024, non avrebbe fornito al chiamante, anche tenuto conto di quanto previsto al paragrafo 4.5.1.3 della propria procedura denominata "Gestione operativa delle segnalazioni telefoniche di guasto di Pronto Intervento", adeguate 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 (cartella 23 in doc. 8c e doc. 10b allegati alla *check list*);

v. in violazione dell'articolo 36, comma 10, della RQDG 20/25, la società, come dalla stessa ammesso nel corso della verifica ispettiva, non ha registrato la chiamata telefonica effettuata dalla Guardia di Finanza al centralino di pronto intervento in data 31 luglio 2025 alle ore 7:31, nell'ambito dei controlli di cui alla citata deliberazione 282/2025/E/gas (punto 5 della *check list* e doc. 5b, 5d, 5e, 5f e 7b allegati).

RITENUTO CHE:

- gli elementi acquisiti costituiscano presupposto per l'avvio di un procedimento sanzionatorio, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lett. c), della legge 481/95, nei confronti di Unareti S.p.A.;
- sia opportuno invitare Unareti S.p.A., nelle more del procedimento, ad adempiere agli obblighi oggetto delle contestazioni di cui ai precedenti punti *sub* i. (adeguamento della procedura operativa), *sub* ii. b) (formazione del personale) e

sub iii. (registrazione vocale), anche documentando l'adeguatezza delle misure dichiarate *sub* iii. alle prescrizioni regolatorie ed alla Linea guida CIG 10/2022, rappresentando che tali adempimenti potrebbero costituire elemento di valutazione ai fini della determinazione del *quantum* dell'eventuale misura sanzionatoria, ai sensi del Titolo V dell'Allegato A alla determinazione 598/2023/E/com.

DETERMINA

1. di avviare un procedimento nei confronti di Unareti S.p.A. 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, lett. c), della legge 481/95;
2. di invitare Unareti S.p.A., nelle more del procedimento, ad adempiere agli obblighi oggetto delle contestazioni di cui ai precedenti punti *sub* i. (adeguamento della procedura operativa), *sub* ii. b) (formazione del personale) e *sub* iii. (registrazione vocale), anche documentando l'adeguatezza delle misure dichiarate *sub* iii. alle prescrizioni regolatorie ed alla Linea guida CIG 10/2022, rappresentando che tali adempimenti potrebbero costituire elemento di valutazione ai fini della determinazione del *quantum* dell'eventuale misura sanzionatoria, ai sensi del Titolo V dell'Allegato A alla determinazione 598/2023/E/com;
3. di comunicare che, ai sensi dell'articolo 5 dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com e dell'articolo 13, comma 3, lettera b) dell'Allegato A alla deliberazione 201/2023/A, il Responsabile del procedimento è il Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni;
4. 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;
5. 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;
6. 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;
7. 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 6;

8. di comunicare il presente provvedimento a Unareti S.p.A. (P.IVA 12883450152) mediante PEC all'indirizzo unareti@pec.unareti.it e di pubblicarlo sul sito *internet* dell'Autorità www.arera.it.

Milano, 2 novembre 2026

Il Direttore

avv. Michele Passaro

Michele Passaro
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente
02.11.2026 17:09:27 GMT+01:00