

**DELIBERAZIONE 5 APRILE 2018**  
**195/2018/S/GAS**

**IRROGAZIONE DI UNA SANZIONE AMMINISTRATIVA PECUNIARIA PER VIOLAZIONI IN**  
**MATERIA DI PRONTO INTERVENTO GAS**

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

Nella 1013<sup>a</sup> riunione del 5 aprile 2018

- Premesso che l'Autorità, ai sensi della deliberazione 64/2018/A, opera, a far data dal 12 febbraio 2018, in regime di specifica *prorogatio*;
- ritenuto il presente provvedimento atto di ordinaria amministrazione.

**VISTI:**

- la legge 24 novembre 1981, n. 689 (di seguito: legge 689/81);
- l'articolo 2, comma 20, lett. c) e d), della legge 14 novembre 1995, n. 481 (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, introdotto dalla legge di conversione 14 maggio 2005, n. 80;
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- la legge 27 dicembre 2017, n. 205;
- le linee guida del Comitato italiano gas del 31 ottobre 2002 su "L'applicazione della delibera AeeG 236/00. Il controllo dell'odorizzazione del gas negli impianti di distribuzione" (di seguito: Linee guida CIG 3);
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 7 agosto 2008, ARG/gas 120/08, recante "Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2009 - 2012" (di seguito: RQDG 2009-2013);
- la deliberazione dell'Autorità 14 giugno 2012, 243/2012/E/com, recante "Adozione del nuovo regolamento per la disciplina dei procedimenti sanzionatori e delle modalità procedurali per la valutazione degli impegni" (di seguito: deliberazione 243/2012/E/com);
- la deliberazione dell'Autorità 25 ottobre 2012, 436/2012/R/gas, con cui l'Autorità ha prorogato, al 31 dicembre 2013, il periodo di applicazione delle disposizioni contenute nella RQDG 2009-2012;
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 12 dicembre 2013, 574/2013/R/gas, recante "Testo Unico delle disposizioni della regolazione della qualità e delle

tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019” (di seguito: RQDG 2014-2019);

- la deliberazione dell’Autorità 12 giugno 2014, 274/2014/E/gas, di “Approvazione di una verifica ispettiva nei confronti della società Valnerina Servizi S.c.p.a., in materia di sicurezza del servizio distribuzione del gas naturale”;
- la deliberazione 4 dicembre 2014, 594/2014/S/gas, recante “Avvio di procedimento per l’adozione di provvedimenti sanzionatori e prescrittivi per violazioni in materia di sicurezza del servizio di distribuzione del gas naturale”.

**FATTO:**

1. Con deliberazione 274/2014/E/gas, l’Autorità ha disposto una verifica ispettiva nei confronti della società Valnerina Servizi S.c.p.a. (di seguito: Valnerina o società) in materia di sicurezza del servizio di distribuzione del gas naturale.
2. Dalla verifica ispettiva effettuata, in collaborazione col Nucleo speciale per l’energia e il sistema idrico della Guardia di Finanza, nei giorni 24, 25 e 26 giugno 2014 presso la sede di Valnerina, è emerso, con riferimento all’unico impianto di distribuzione di gas naturale gestito denominato “Valnerina Servizi S.C.P.A.”, che:
  - i. in violazione dell’articolo 8, comma 6, della RQDG 2009-2013, la società non avrebbe effettuato il prelievo e le analisi dei campioni prelevati ai fini della misura del grado di odorizzazione del gas in conformità alle norme tecniche vigenti in materia; in particolare, tre certificati di prova (identificati rispettivamente con i codici 908.1 del 16 febbraio 2012; 908.5 del 10 luglio 2012; 908.3 del 5 febbraio 2013) e quattro certificati di prova (rilasciati da “Multiservizi S.p.a. – Laboratorio Analisi” ed identificati rispettivamente con nn. 1570/12, 8150/12, 1537/12 e 1538/13) sono risultati non conformi rispetto all’articolo 6 delle Linee Guida CIG 3, ora ricomprese nelle norme Uni 7133: 2012, in quanto non specificavano: il tipo di gas distribuito; il tipo di campionamento; la tipologia di impianto di odorizzazione e la modalità di analisi adottata (“tabella verifica odorizzazione” allegata al verbale delle operazioni compiute, punto 9 della *check list* e documenti nn. 9a e 9c);
  - ii. in violazione dell’articolo 12, comma 1, lettera b) e dell’articolo 1, della RQDG 2009-2013, nonché dell’articolo 12, comma 1, lettera c) e dell’articolo 1, della RQDG 2014-2019, Valnerina, con riferimento al periodo 1 gennaio 2012 – 24 giugno 2014, avrebbe predisposto per le condotte in AP cartografie riportate in scala (1:5000) di minor dettaglio rispetto a quella richiesta dalla RQDG 2009-2013 e dalla RQDG 2014-2019 (almeno 1:2000); inoltre sulle planimetrie costituenti la cartografia predisposte per le condotte in AP, MP e in BP non sono riportate le indicazioni relative: al materiale delle condotte, al loro diametro e alla pressione di esercizio (punto 18 della *check list* e documento n. 18a);

- iii. in violazione dell'articolo 12, comma 9, della RQDG 2009-2013, la società avrebbe indicato nel "Rapporto annuale di valutazione dei rischi di dispersione di gas", trasmesso per l'anno 2013 (e che doveva contenere i dati al 31 dicembre 2012), informazioni errate circa la lunghezza della rete in acciaio in protezione, in quanto basate sull'accertamento dell'efficacia della protezione fatto nel 2013; la società, in particolare, ha dichiarato che "Con riferimento invece al dato riportato sul rapporto di valutazione dei rischi di dispersione gas trasmesso nell'anno 2013, il dato si è considerato riferito al 31/12/2013 e non al 31/12/2012, considerato che la compilazione è avvenuta sulla base di dati relativi al 2013" (punto 16 della *check list*);
- iv. in violazione dell'articolo 12, comma 11, della RQDG 2009-2013, la società ha provveduto alla messa in protezione catodica efficace del 100% della rete in acciaio AP e MP solo in data 31 dicembre 2013 (punto 16 della *check list*);
- v. in violazione dell'articolo 25, comma 1, lettera g), della RQDG 2009-2013 e dell'articolo 14, comma 1, lettera d), della RQDG 2009-2013, la società non disporrebbe di strumenti tali da assicurare la registrazione garantita delle chiamate telefoniche pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento; in particolare risulterebbe non assicurata la sequenzialità e la inalterabilità delle registrazioni in quanto il codice identificativo assegnato dal sistema con il quale viene memorizzata la chiamata di pronto intervento, per stessa ammissione della società, viene modificato dall'operatore; inoltre le informazioni previste dai punti (iii), (iv) e (v) dell'articolo 1, comma 1, della RQDG 2009-2013 e dell'articolo 1, comma 1, della RQDG 2014-2019 vengono registrate manualmente su di un modulo cartaceo denominato "Mod. guasto" e alcuni moduli (identificati dalle diciture scheda nn. 01/14 e 03/14) sono risultati alterati da cassatura o sovrascrittura dei dati (punti 10.(v) e 11 della *check list* e documento 11b);
- vi. in violazione dell'articolo 25, comma 2, lettera a), della RQDG 2009-2013 e dell'articolo 14, comma 1, lettera c), punto (i), della RQDG 2014-2019, la società non avrebbe ottemperato all'obbligo di dotarsi di un centralino di pronto intervento in grado di assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute; in particolare come documentato nella "Tabella controllo chiamate PI gas" (allegata al verbale delle operazioni compiute) compilata in contraddittorio con la società, in seguito all'ascolto delle registrazioni, su di un campione di 12 chiamate, tre (identificate con i codici REC 99, REC 150 e REC 222) sono risultate non essere state registrate integralmente;
- vii. in violazione dell'articolo 28, comma 4, della RQDG 2009-2013, Valnerina non ha adempiuto all'obbligo di compilare il "Rapporto annuale dello stato elettrico dell'impianto di distribuzione" per l'anno

- 2012, essendo stata in grado di produrre solo quello relativo al 2013 (punto 16 della *check list*);
- viii. in violazione dell'articolo 29, comma 8, lettere a) e b), della RQDG 2009-2013 e dell'articolo 26 comma 8, lettere a) e b), della RQDG 2014-2019, la società non registrava per ogni richiesta di pronto intervento, il codice che individua la prestazione di pronto intervento e il codice univoco con cui viene identificata la richiesta di pronto intervento; in particolare la società ha dichiarato con riferimento all'elenco delle chiamate di pronto intervento pervenute nel 2014 che "l'elenco prodotto non permette di identificare le chiamate relative all'impianto denominato "Valnerina Servizi S.c.p.a" né distinguere le telefonate di PI (pronto intervento) da quelle non di PI" e che "non esiste un codice univoco riportato (...) che permette il collegamento delle chiamate alle registrazioni in tabella M (relativo all'elenco degli interventi di pronto intervento)" (punti 11 e 12 della *check list*);
- ix. in violazione dell'articolo 30, comma 1, lettera b), della RQDG 2009-2013, la società non avrebbe assicurato la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati con riferimento alla lunghezza delle reti in acciaio al 31 dicembre 2012 e al 31 dicembre 2013; in particolare è stato verbalizzato in contraddittorio che "Valnerina produce copia dei prospetti riepilogativi della consistenza della rete di distribuzione complessiva al 31 dicembre 2012, pari a m 163.876, ed al 31 dicembre 2013, pari a m 165.594, estratti manualmente dal sistema cartografico cartaceo, dai quali non è possibile ricavare la consistenza della rete in acciaio, che viene stimata in modo empirico sulla base delle conoscenze e delle ulteriori informazioni (ad esempio progetti esecutivi) in possesso della Società." (punto 16 della *check list*);
- x. in violazione dell'articolo 32, comma 2, lettera b) (iii) e dell'articolo 1, comma 1, della RQDG 2009-2013, nonché dell'articolo 12 comma 8, lett. c) e dell'articolo 1, comma 1, della RQDG 2014-2019, la società non avrebbe integralmente ottemperato all'obbligo di predisporre la procedura operativa relativa all'attività di attivazione della fornitura di gas; in particolare, la società ha dichiarato di aver predisposto una procedura di attivazione della fornitura "solo per quanto riguarda la realizzazione delle derivazioni d'utenza fino al contatore, questo escluso" e non comprensiva anche: dell'avvio dell'alimentazione del punto di riconsegna; del subentro ad una fornitura preesistente disattivata; e degli interventi limitati al gruppo di misura (punto 2 della *check list*).
3. Inoltre, dagli elementi acquisiti in sede di verifica ispettiva non risultavano cessate le condotte relative alle contestazioni in merito all'esatta predisposizione delle cartografie, alla sequenzialità ed inalterabilità delle registrazioni garantite e delle registrazioni vocali, alla registrazione del codice che individua la prestazione di pronto intervento e del codice univoco con cui viene identificata la richiesta di pronto intervento nonché in merito alla predisposizione della

integrale procedura operativa relativa all'attività di attivazione della fornitura, con conseguente possibile pregiudizio dei diritti dei clienti finali ad ottenere un corretto intervento nel servizio di distribuzione del gas naturale.

4. Pertanto, con deliberazione 594/2014/S/gas, l'Autorità, sulla base delle risultanze acquisite nel corso della predetta verifica ispettiva, ha avviato, nei confronti di Valnerina, un procedimento per l'accertamento della violazione delle disposizioni in materia di sicurezza del servizio di distribuzione del gas naturale e per l'adozione dei relativi provvedimenti sanzionatori e prescrittivi ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettere c) e d), della legge 481/95.
5. Con nota del 12 gennaio 2015 (acquisita con prot. 770), successivamente integrata con note del 24 febbraio 2015 e 16 agosto 2017 (acquisite rispettivamente con prot. Autorità 6519 e 27051), la società ha presentato documentazione attestante la cessazione delle condotte relative alle contestazioni di cui alla deliberazione di avvio.
6. Con nota 2 febbraio 2018 (prot. Autorità 3174), il responsabile del procedimento ha comunicato le risultanze istruttorie a Valnerina.

#### **VALUTAZIONE GIURIDICA:**

##### Contesto normativo

7. Ai sensi dell'articolo 8, comma 6, della RQDG 2009-2013, le imprese di distribuzione di gas naturale devono eseguire i prelievi e le analisi dei campioni prelevati ai fini della misura del grado di odorizzazione del gas in conformità alla norme tecniche vigenti in materia.
8. Ai sensi dell'articolo 12, comma 1, lettera b) e dell'articolo 1, della RQDG 2009-2013, nonché ai sensi dell'articolo 12, comma 1, lettera c) e dell'articolo 1 della RQDG 2014-2019, le imprese di distribuzione di gas naturale hanno l'obbligo di predisporre una cartografia, almeno in scala 1:2000, dell'impianto di distribuzione esclusi gli impianti di derivazione di utenza e i gruppi di misura, mediante una rappresentazione, almeno grafica, che comprende indicazioni sul materiale delle condotte, il loro diametro e la pressione di esercizio.
9. Ai sensi dell'articolo 12, comma 9, della RQDG 2009-2013, le imprese di distribuzione di gas naturale devono predisporre, per ogni impianto di distribuzione, il "Rapporto annuale di valutazione dei rischi di dispersione di gas" mediante l'applicazione della metodologia definita dal CIG, di cui all'articolo 28, comma 5, della RQDG 2009-2013, i cui dati, per quanto attiene alla suddivisione delle tubazioni in funzione della classe di pressione e del materiale costituente la tubazione, si riferiscono all'anno precedente quello di riferimento, ovvero l'anno precedente a quello di comunicazione dei dati previsti all'Autorità (Specificata tecnica UNI TS 11297, nota 4 del punto 4).
10. Ai sensi dell'articolo 12, comma 11, della RQDG 2009-2013, le imprese di distribuzione di gas naturale che gestiscono reti in acciaio di alta pressione (AP) e media pressione (MP) non protette catodicamente, in esercizio dal 31 dicembre

2006, devono provvedere, nella misura del 100%, alla loro messa in protezione catodica efficace o alla loro completa sostituzione o dismissione, entro il 31 dicembre 2011.

11. L'articolo 25, della RQDG 2009-2013 e l'articolo 14, della RQDG 2014-2019, prevedono, in capo alle imprese distributrici, una serie di obblighi relativi al servizio di pronto intervento, fra cui:
  - i. l'obbligo di dotarsi di strumenti tali da assicurare la registrazione garantita, cioè sequenziale ed inalterabile secondo l'articolo 1, della RQDG, delle chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento (articolo 25, comma 1, lettera g, della RQDG 2009-2013 e articolo 14, comma 1, lettera d), della RQDG 2014-2019);
  - ii. l'obbligo di disporre per tutti gli impianti di distribuzione gestiti, di uno o più centralini di pronto intervento in grado di assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute (articolo 25, comma 2, lettera a), della RQDG 2009-2013 e articolo 14, comma 1, lettera c), punto (i) della RQDG 2014-2019).
12. L'articolo 28, comma 4, della RQDG 2009-2013, impone alle imprese di distribuzione del gas naturale l'obbligo di compilare il "Rapporto annuale dello stato elettrico dell'impianto di distribuzione" secondo quanto previsto dalla normativa vigente, ove applicabile, nel rispetto della metodologia definita dall'Associazione per la protezione delle corrosioni elettrolitiche (APCE).
13. Ai sensi dell'articolo 29, comma 8, lettere a) e b), della RQDG 2009-2013 e dell'articolo 26, comma 8, lettere a) e b), della RQDG 2014-2019, le imprese di distribuzione del gas naturale devono, per ogni richiesta di pronto intervento, registrare, tra gli altri, il codice con cui l'impresa distributtrice individua la prestazione di pronto intervento ed il codice univoco con cui l'impresa distributtrice identifica la richiesta di pronto intervento.
14. Ai sensi dell'articolo 30, comma 1, lettera b), della RQDG 2009-2013, le imprese di distribuzione del gas naturale, al fine di consentire l'effettuazione di controlli per accertare la veridicità delle informazioni e dei dati comunicati e assicurare il rispetto delle disposizioni contenute nella sezione II della RQDG 2009-2013, devono, tra gli altri, assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati mediante adeguati sistemi di collegamento, anche informatici, tra archivi commerciali, archivi tecnici e mediante ogni altra documentazione ritenuta necessaria.
15. Ai sensi dell'articolo 32, comma 2, lettera b), punto (iii) della RQDG 2009-2013, le imprese di distribuzione del gas naturale, che partecipano al sistema incentivante i recuperi di sicurezza, devono soddisfare per tutti gli impianti di distribuzione da esse gestiti, dall'1 gennaio dell'anno per il quale partecipano a tale sistema, una serie di requisiti tra i quali disporre di procedure operative nel rispetto delle norme tecniche vigenti e, ove mancanti, delle linee guida CIG e APCE, per l'attività di attivazione della fornitura. La predisposizione di tali procedure per il 2014 è divenuto un obbligo generale ai sensi dell'articolo 12,

comma 8, lettera c), della RQDG 2014-2019, per le imprese di distribuzione del gas naturale.

16. L'articolo 1, comma 1, della RQDG 2009-2013 e l'articolo 1, comma 1, della RQDG 2014-2019, definiscono l'"attivazione della fornitura" come "l'avvio dell'alimentazione del punto di riconsegna, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali, o di subentro ad una fornitura preesistente disattivata, attraverso interventi limitati al gruppo di misura, inclusa l'eventuale installazione del gruppo di misura o sua sostituzione".

*In relazione alla violazione dell'articolo 8, comma 6, della RQDG 2009-2013*

17. La società si è resa responsabile della violazione dell'articolo 8, comma 6, della RQDG 2009-2013, in quanto non ha effettuato il prelievo e le analisi dei campioni prelevati ai fini della misura del grado di odorizzazione del gas in conformità alle norme tecniche vigenti in materia; in particolare, dall'analisi della documentazione acquisita in sede di verifica ispettiva ("tabella verifica odorizzazione" allegata al verbale delle operazioni compiute, punto 9 della *check list* e documenti nn. 9a e 9c), è emerso che la società ha redatto tre certificati di prova (identificati rispettivamente con i codici 908.1 del 16 febbraio 2012; 908.5 del 10 luglio 2012; 908.3 del 5 febbraio 2013) e quattro certificati di prova (rilasciati da "Multiservizi S.p.a. – Laboratorio Analisi" ed identificati rispettivamente con nn. 1570/12, 8150/12, 1537/12 e 1538/13) in maniera non conforme a quanto stabilito dalle Linee Guida CIG 3 (ora ricomprese nelle norme Uni 7133: 2012), in quanto carenti di alcuni dei contenuti minimi richiesti e, segnatamente, dell'indicazione del tipo di gas distribuito, del tipo di campionamento, della tipologia di impianto di odorizzazione e della modalità di analisi adottata.

*In relazione alla violazione dell'articolo 12, comma 1, lettera b) e dell'articolo 1 della RQDG 2009-2013 nonché dell'articolo 12, comma 1, lettera c) e dell'articolo 1 della RQDG 2014-2019*

18. La società si è resa altresì responsabile della violazione dell'articolo 12, comma 1, lettera b) e dell'articolo 1, della RQDG 2009-2013, nonché dell'articolo 12, comma 1, lettera c) e dell'articolo 1, della RQDG 2014-2019, in quanto non aveva predisposto, per l'impianto di distribuzione gestito, cartografia nel grado di dettaglio richiesto e con le indicazioni prescritte dalla regolazione; in particolare, dalle dichiarazioni rese in sede di verifica ispettiva nonché dalla documentazione acquisita (punto 18 della *check list* e documento n. 18a), è emerso che la società, per il periodo 1 gennaio 2012 – 24 giugno 2014, ha predisposto cartografie per le condotte in AP in scala (1:5000) di minor dettaglio rispetto a quella richiesta dalla regolazione (almeno 1:2000) e che nella rappresentazione delle suddette cartografie, per le condotte in AP, MP e in BP, non ha riportato tutte le indicazioni richieste mancando i dati

relativi al materiale delle condotte, al loro diametro e alla pressione di esercizio, in violazione di quanto previsto dalla regolazione in materia.

19. La condotta contestata risulta cessata, in quanto la società, con la citata nota del 12 gennaio 2015, come successivamente integrata con le note del 24 febbraio 2015 e 16 agosto 2017, ha documentato di aver predisposto cartografie dell'impianto di distribuzione gestito nella scala di dettaglio richiesto (almeno 1:2000) e di avere riportato sulle planimetrie i dati relativi alle misure, sezioni e pressioni delle condotte e, su un separato documento ("Quadro dati ufficiale", allegato alla nota del 16 agosto 2017) le informazioni relative al materiale e al diametro delle stesse; pertanto, non permangono i presupposti per l'adozione di un provvedimento prescrittivo.

*In relazione alla violazione dell'articolo 12, comma 9, della RQDG 2009-2013*

20. Valnerina si è resa responsabile della violazione dell'articolo 12, comma 9, della RQDG 2009-2013, in quanto ha predisposto il "Rapporto annuale di valutazione dei rischi di dispersione di gas" per l'anno 2013 in maniera non conforme alla metodologia definita dagli organismi tecnici; in particolare, come ammesso in sede di verifica ispettiva (punto 16 della *check list*), la società ha utilizzato, per la compilazione del suddetto rapporto, dati errati circa la lunghezza della rete in acciaio in protezione catodica, in quanto riferiti al 31 dicembre 2013 e non all'anno precedente a quello di riferimento (31 dicembre 2012) come, invece, richiesto dalle norme tecniche vigenti.

*In relazione alla violazione dell'articolo 12, comma 11, della RQDG 2009-2013*

21. Dagli elementi acquisiti in sede di verifica ispettiva, è emerso, altresì, che la società si è resa responsabile dell'articolo 12, comma 11, della RQDG, in quanto non ha rispettato le tempistiche stabilite dalla regolazione per il conseguimento dell'efficacia della protezione catodica della rete in AP/MP; in particolare, come dichiarato in sede di verifica ispettiva (punto 16 della *check list*), il 100% della rete in acciaio in AP/MP non risultava nel 2012 in protezione catodica efficace.

*In relazione alla violazione dell'articolo 25, comma 1, lettera g) della RQDG 2009-2013 e dell'articolo 14, comma 1, lettera d), della RQDG 2014-2019*

22. Valnerina si è resa, inoltre, responsabile della violazione dell'articolo 25, comma 1, lettera g), della RQDG 2009-2013 e dell'articolo 14, comma 1, lettera d), della RQDG 2014-2019, in quanto non effettuava correttamente (cioè in modo sequenziale ed inalterabile) la registrazione garantita delle chiamate telefoniche pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento; in particolare, non era assicurata la sequenzialità e la inalterabilità delle registrazioni in quanto: a) come ammesso dalla società (punto 10 della *check list*), l'operatore di pronto intervento poteva modificare il codice identificativo assegnato dal sistema alla chiamata di pronto intervento; b) come emerso dalla documentazione acquisita in sede di

verifica ispettiva (punto 11 della *check list* e documento 11b), la società annotava alcuni dati delle chiamate di pronto intervento (segnatamente i dati identificativi del chiamante, il luogo dell'intervento e la situazione segnalata) manualmente su moduli cartacei, per ciò modificabili (alcuni dei quali presentavano cassature e sovrascritture, con ciò rendendo evidente l'inadeguatezza di tali strumenti).

23. La violazione risulta cessata, in quanto, come documentato con la citata nota del 12 gennaio 2015, come integrata con note del 24 febbraio 2015 e 16 agosto 2017, tutte le chiamate pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento sono cronologicamente marcate con un numero progressivo generato dalla rete telefonica, e perciò non modificabile; inoltre la società ha modificato la procedura riguardante le modalità di registrazione degli interventi di pronto intervento in quanto, per ogni chiamata di pronto intervento, annota, su supporto informatico, tutte le informazioni richieste dalla regolazione e, nella specie, oltre alla data di ricevimento della chiamata telefonica e all'ora e ai minuti di inizio conversazione, i dati identificativi del chiamante, il luogo dell'intervento e la situazione segnalata; pertanto, non permangono i presupposti per l'adozione di un provvedimento prescrittivo.

*In relazione alla violazione dell'articolo 25, comma 2, lettera a) della RQDG 2009-2013 e dell'articolo 14, comma 1, lettera c) della RQDG 2014-2019*

24. Dagli elementi acquisiti in sede di verifica ispettiva è emerso, inoltre, che la società, in violazione dell'articolo 25, comma 2, lettera a), della RQDG 2009-2013 e dell'articolo 14, comma 1, lettera c), della RQDG 2014-2019, non si era dotata di un centralino di pronto intervento in grado di assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute; in particolare, in sede di verifica ispettiva, dall'ascolto in contraddittorio delle registrazioni vocali di dodici chiamate telefoniche estratte a campione dal Nucleo Ispettivo, è emerso che tre chiamate telefoniche, identificate con i codici REC 99, REC 150 e REC 222, non erano state registrate integralmente, con ciò evidenziando l'inadeguatezza dell'allora centralino di pronto intervento predisposto dalla società per l'adempimento di tale obbligo (punto 14 della *check list* e Tabella Controllo chiamate PI gas allegata al verbale delle operazioni compiute).
25. Anche tale violazione risulta cessata, in quanto, come documentato nella citata nota del 12 gennaio 2015, come integrata con note del 24 febbraio 2015 e 16 agosto 2017, la società si è dotata di un centralino in grado di provvedere alla registrazione vocale di tutte le chiamate pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento.

*In relazione alla violazione dell'articolo 28, comma 4, della RQDG 2009-2013*

26. La società si è resa, altresì, responsabile della violazione dell'articolo 28, comma 4, della RQDG 2009-2013, in quanto non ha ottemperato, per l'anno 2012, all'obbligo di compilare il "Rapporto annuale dello stato elettrico dell'impianto

di distribuzione”; in particolare, la società, in sede di verifica ispettiva, alla richiesta di produrre copia del suddetto rapporto con riferimento agli anni 2012 e 2013, è stata in grado di produrre la documentazione con riferimento al solo 2013 (punto 16 e documento 16d allegato alla *check list*).

*In relazione alla violazione dell’articolo 29, comma 8, lettere a) e b), della RQDG 2009-2013 e dell’articolo 26, comma 8, lettere a) e b), della RQDG 2014-2019*

27. La società si è resa responsabile della violazione dell’articolo 29, comma 8, lettere a) e b) della RQDG 2009-2013 e dell’articolo 26, comma 8, lettere a) e b), della RQDG 2014-2019, in quanto, come dalla stessa ammesso, nelle registrazioni non distingueva le chiamate di pronto intervento da quelle non pertinenti ed in quanto non assegnava a tali chiamate un codice univoco che permettesse di identificarle (punti 11 e 12 della *check list*).
28. La condotta sopra descritta risulta cessata; in particolare, con nota del 16 agosto 2017, la società ha documentato di registrare ogni richiesta di pronto intervento con un codice che individua la prestazione di pronto intervento nonché di identificare ogni richiesta di pronto intervento con un codice univoco, che permette di collegare le chiamate riportate nella Tabella M alle registrazioni riportate nell’elenco delle chiamate ricevute. Pertanto, non permangono i presupposti per l’adozione di un provvedimento prescrittivo.

*In relazione alla violazione dell’articolo 30, comma 1, lettera b), della RQDG 2009-2013*

29. La società si è resa, inoltre, responsabile della violazione dell’articolo 30, comma 1, lettera b), della RQDG 2009-2013, in quanto non ha assicurato la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati con riferimento alla lunghezza delle reti in acciaio al 31 dicembre 2012 e al 31 dicembre 2013; in particolare, in sede di verifica ispettiva è emerso, anche sulla base delle dichiarazioni della società, che il dato relativo alla lunghezza della rete in acciaio non era ricavabile dal sistema cartografico cartaceo ma era stato stimato in modo empirico sulla base di informazioni non riportate nella cartografia (punto 16 della *check list*), per cui non era assicurata la verificabilità delle informazioni suddette, in contrasto con quanto richiesto dalla regolazione.

*In relazione alla violazione dell’articolo 32, comma 2, lettera b), punto (iii) e dell’articolo 1, comma 1, della RQDG 2009-2013 nonché dell’articolo 12, comma 8, lettera c) e dell’articolo 1, comma 1, della RQDG 2014-2019*

30. La società, infine, si è resa responsabile della violazione dell’articolo 32, comma 2, lettera b), punto (iii) e dell’articolo 1, comma 1, della RQDG 2009-2013, nonché dell’articolo 12, comma 8, lettera c) e dell’articolo 1, comma 1, della RQDG 2014-2019, non avendo integralmente ottemperato all’obbligo di

predisporre la procedura operativa relativa all'attività di attivazione della fornitura di gas; in particolare, per stessa ammissione della società, la procedura predisposta per l'attivazione della fornitura ("Procedura Pro-Allacci – Procedura di allaccio alla linea gas metano") riguardava soltanto la realizzazione delle derivazioni d'utenza fino al contatore, questo escluso e non anche le modalità di attivazione o riattivazione della fornitura del gas a servizio del cliente finale, in contrasto con quanto richiesto dalla regolazione che prescrive che la procedura operativa ricomprenda anche le fasi dell'avvio dell'alimentazione del punto di riconsegna, del subentro ad una fornitura preesistente disattivata e degli interventi limitati al gruppo di misura (punto 2 e documento 2c della *check list*).

31. La condotta sopra descritta risulta cessata, in quanto, come documentato con nota del 12 gennaio 2015, la società si è dotata di una procedura operativa ("Procedure per l'attivazione di fornitura gas a servizio del cliente finale") idonea a definire anche le modalità per l'attivazione o la riattivazione della fornitura di gas di impianti destinati a clienti finali, conformemente a quanto richiesto dalla regolazione; pertanto, non permangono i presupposti per l'adozione di un provvedimento prescrittivo.

#### **QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE:**

32. L'articolo 11, della legge 689/81, prevede che la quantificazione della sanzione sia compiuta in applicazione dei seguenti criteri:
  - a) gravità della violazione;
  - b) opera svolta dall'agente per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione;
  - c) personalità dell'agente;
  - d) condizioni economiche dell'agente.
33. Sotto il profilo della *gravità della violazione*, la condotta della società contrasta con disposizioni volte a garantire la sicurezza del servizio di distribuzione del gas naturale attraverso l'imposizione agli esercenti di obblighi in materia di misura del grado di odorizzazione del gas, rappresentazione cartografica degli impianti, messa in protezione delle reti in acciaio e registrazioni relative a tali condotte, pronto intervento, registrazione dei dati di sicurezza e predisposizione di procedure operative. Sotto questo profilo, dunque, la gravità delle violazioni deriva direttamente dal bene giuridico tutelato dalle disposizioni violate costituito dall'incolumità delle persone e delle cose.
34. Più specificamente, con riferimento alle condotte poste in essere dalla società, la violazione dell'articolo 8, comma 6, della RQDG 2009-2013, risulta circoscritta ai sette certificati di prova non conformi. Con riferimento alla violazione degli articoli 12, comma 1, lettera b) e 1 della RQDG 2009-2013 e 12, comma 1, lettera c) e 1 della RQDG 2014-2019, la società, con le citate note del 12 gennaio 2015, del 24 febbraio 2015 e del 16 agosto 2017, ha documentato di aver predisposto le cartografie delle condotte nella scala di rappresentazione richiesta e con i dati relativi alle misure, sezioni, pressioni, materiale e al diametro delle

- condotte. La contestazione di cui all'articolo 12, comma 9, della RQDG 2009-2013, risulta limitata al "Rapporto annuale di valutazione dei rischi di dispersione gas" trasmesso l'anno 2013, mentre la violazione di cui all'articolo 12, comma 1, della RQDG 2009-2013 si è protratta fino al 31 dicembre 2013.
35. In relazione alle contestazioni della registrazione garantita e vocale, la società, con le già citate note del 12 gennaio 2015, del 24 febbraio 2015 e 16 agosto 2017, ha documentato di provvedere, a far data da settembre 2014, alla registrazione sequenziale ed inalterabile e alla registrazione vocale delle chiamate telefoniche pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento.
  36. Inoltre, la violazione dell'articolo 28, comma 4, della RQDG 2009-2013, risulta circoscritta al "Rapporto dello stato elettrico dell'impianto di distribuzione" trasmesso per l'anno 2012, mentre la violazione di cui all'articolo 30, comma 1, lettera b), della RQDG 2009-2013, risulta temporalmente limitata al periodo 31 dicembre 2012 – 31 dicembre 2013.
  37. Con riferimento alla violazione dell'articolo 29, comma 8, lettere a) e b), della RQDG 2009- 2013 e dell'articolo 26, comma 8, lettere a) e b), della RQDG 2014-2019, invece, dalla nota del 16 agosto 2017, si evince che la società registra, per ogni richiesta di pronto intervento, il codice che individua la prestazione di pronto intervento nonché il codice univoco identificativo di ogni richiesta di pronto intervento.
  38. Infine, con riferimento alla violazione afferente alla corretta predisposizione di procedure operative relativamente all'attivazione della fornitura di gas, con la nota del 12 gennaio 2015, la società ha documentato di aver predisposto, subito dopo la verifica ispettiva ma prima dell'avvio del procedimento sanzionatorio, a far data dall'11 novembre 2014, una procedura operativa conforme a quanto prescritto dalla regolazione in materia di attivazione della fornitura del gas.
  39. Con riferimento ai criteri dell'*opera svolta dall'agente* e della *personalità dell'agente* per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, non risultano circostanze rilevanti.
  40. Per quanto attiene alle *condizioni economiche dell'agente*, si rileva nell'anno 2013 la società ha realizzato nello svolgimento dell'attività di distribuzione del gas naturale un fatturato pari a euro 509.725 euro.
  41. Gli elementi di cui sopra consentono di determinare sanzioni amministrative pecuniarie nella misura complessiva di euro 33.000 (trentatremila/00), di cui euro 25.000 (venticinquemila/00) per violazioni in materia di sicurezza gas di cui ai precedenti punti (i), (ii), (iii), (iv), (vii) e (x) del paragrafo 2, euro 3.100 (tremilacentomila/00) per le violazioni in materia di pronto intervento di cui ai precedenti punti (v) e (vi) del paragrafo 2 e euro 4.900 (quattromilanovecento/00) per violazioni di obblighi informativi nei confronti dell'Autorità di cui ai punti (viii) e (ix) del paragrafo 2

## **DELIBERA**

1. di accertare la violazione, da parte di Valnerina Servizi S.c.p.a., nei termini di cui in motivazione, degli articoli: 8, comma 6, della RQDG 2009-2013; 12, comma 1, lettera b) e 1, della RQDG 2009-2013 e 12, comma 1, lettera c) e 1, della RQDG 2014-2019; 12, comma 9, della RQDG 2009-2013; 12, comma 11, della RQDG 2009-2013; 25, comma 1, lettera g), della RQDG 2009-2013 e 14, comma 1, lettera d), della RQDG 2014-2019; 25, comma 2, lettera a), della RQDG 2009-2013 e 14, comma 1, lettera c), della RQDG 2014-2019; 28, comma 4, RQDG 2009-2013; 29, comma 8, lettere a) e b), della RQDG 2009-2013 e 26, comma 8, lettere a) e b), della RQDG 2014-2019; 30, comma 1, della RQDG 2009-2013; 32, comma 2, lettera b), punto (iii), 1, comma 1, RQDG 2009-2013 e 12, comma 8, lettera c) e 1, comma 1, della RQDG 2014-2019;
2. di irrogare, a Valnerina Servizi S.c.p.a., ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lett. c), della legge 481/95, sanzioni amministrative pecuniarie per un importo complessivamente pari a euro 33.000 (trentatremila/00), di cui euro 25.000 (venticinquemila/00) per violazioni in materia di sicurezza gas, euro 3.100 (tremilacento/00) per le violazioni in materia di pronto intervento ed euro 4.900 (quattromilanovecento/00) per violazioni di obblighi informativi nei confronti dell'Autorità.
3. di ordinare, a Valnerina Servizi S.c.p.a., di pagare le sanzioni irrogate entro il termine di 30 giorni dalla data di notifica del presente provvedimento, con versamento diretto al concessionario del servizio di riscossione, oppure mediante delega ad una banca o alla Poste Italiane S.p.a. presentando il modello "F23" (recante codice ente QAE e codice tributo "787T"), come previsto dal decreto legislativo 237/97;
4. di avvisare che, decorso il termine di cui al precedente punto 3, per il periodo di ritardo inferiore ad un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento (codice tributo "788T"); in caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, saranno applicate le maggiorazioni di cui all'articolo 27, comma 6, della legge 689/81 (codice tributo "789T");
5. di ordinare, a Valnerina Servizi S.c.p.a., di comunicare l'avvenuto pagamento delle sanzioni amministrative irrogate all'Autorità, mediante l'invio di copia del documento attestante il versamento effettuato e via mail all'indirizzo [riscossione@arera.it](mailto:riscossione@arera.it);
6. di notificare il presente provvedimento all'indirizzo pec [valnerinaservizigas@pec.it](mailto:valnerinaservizigas@pec.it), nonché di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it).

Avverso il presente provvedimento può essere proposto ricorso dinanzi al competente Tribunale Amministrativo Regionale della Lombardia, sede di

Milano, entro il termine di 60 giorni dalla data di notifica dello stesso oppure ricorso straordinario al Capo dello Stato, entro il termine di 120 giorni.

5 aprile 2018

IL PRESIDENTE  
*Guido Bortoni*