

DETERMINAZIONE DSAI/27/2019/GAS

**AVVIO DI PROCEDIMENTO SANZIONATORIO IN MATERIA DI PRONTO INTERVENTO GAS.
EVENTUALE CHIUSURA CON PROCEDURA SEMPLIFICATA**

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

Il giorno 5 giugno 2019

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);
- 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;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- l'articolo 45 del decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 e s.m.i. (di seguito: decreto legislativo 93/11);
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 12 dicembre 2013, 574/2013/R/gas di approvazione della "Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019 – 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 2014-2019" e s.m.i. (di seguito: RQDG 14/19);
- le linee guida del Comitato italiano gas 23 aprile 2012, n. 10 (di seguito: Linee guida CIG 10);
- la deliberazione dell'Autorità 15 marzo 2018, 147/2018/E/gas (di seguito: deliberazione 147/2018/E/gas);
- l'Allegato A alla 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" e s.m.i. (di seguito: deliberazione 243/2012/E/com);
- la deliberazione dell'Autorità 14 novembre 2016, 658/2016/A (di seguito: deliberazione 658/2016/A);

- gli Allegati A e B alla deliberazione dell’Autorità 2 febbraio 2018, 57/2018/A (di seguito: deliberazione 57/2018/A);
- la deliberazione dell’Autorità 2 febbraio 2018, 58/2018/A (di seguito: deliberazione 58/2018/A).

CONSIDERATO CHE:

- ai sensi dell’articolo 14 della RQDG 14/19, 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, tra cui l’individuazione di una persona fisica a cui affidare la gestione del pronto intervento formalizzando la nomina in forma scritta e l’utilizzo del modulo di “rapporto di pronto intervento” (comma 1, lettera a) e punto 5.1 delle Linee guida CIG 10);
 - 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 (comma 1, lettera c), punto i) e di fornire al segnalante, qualora necessario, istruzioni sui comportamenti da tenere immediatamente per tutelare la propria e l’altrui incolumità in attesa dell’arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento (comma 1, lettera c), punto iii);
 - l’obbligo di disporre di strumenti tali da assicurare la registrazione garantita, cioè sequenziale e inalterabile secondo l’articolo 1, comma 1, della RQDG 14/19, di tutte le chiamate telefoniche pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento (comma 1, lettera d);
 - l’obbligo di comunicare in forma scritta, per la dovuta informazione ai clienti finali, i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento al venditore al momento della sua richiesta di accesso alla rete di distribuzione (comma 1, lettera g).
- ai sensi dell’articolo 68 della RQDG 14/19, in sede di controllo dei dati di qualità da parte dell’Autorità, le imprese distributrici forniscono su supporto elettronico, relativamente agli eventi di sicurezza oggetto del controllo:
 - per le richieste di pronto intervento mediante chiamata telefonica di cui all’articolo 10 della RQDG 14/19, un elenco contenente per ogni intervento i campi indicati in tabella M della RQDG 14/19 (comma 6, lettera a), punto (i);
 - per le dispersioni localizzate, un elenco contenente per ogni dispersione localizzata i campi indicati in tabella N della RQDG 14/19 (comma 6, lettera a), punto ii).

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- con deliberazione 147/2018/E/gas, l’Autorità ha approvato un programma di cinquanta controlli, nei confronti di altrettante imprese distributrici di gas,

mediante chiamate telefoniche al servizio di pronto intervento e successive verifiche ispettive con sopralluogo presso alcune imprese distributrici, scelte anche in base agli esiti dei predetti controlli;

- in attuazione di tale programma, i militari del Nucleo Speciale Beni e Servizi della Guardia di Finanza hanno effettuato chiamate telefoniche nei confronti delle suddette imprese distributrici; successivamente, l’Autorità, in collaborazione con il predetto Nucleo della Guardia di Finanza, ha effettuato alcune verifiche ispettive presso le imprese distributrici che, all’esito delle chiamate telefoniche, hanno presentato anomalie nel servizio di pronto intervento;
- dall’esame delle risultanze della verifica ispettiva effettuata nei giorni 12 e 13 dicembre 2018 presso la sede legale di Trescore Infrastrutture S.r.l. (di seguito Trescore Infrastrutture o società) nonché dall’esame della documentazione inviata dalla società con le note 7 gennaio 2019 (acquisita con prot. Autorità 371) e 31 maggio 2019 (acquisite con prot. Autorità 14445, 14446, 14448 e 14450), è emerso, con riferimento al servizio di pronto intervento relativo all’impianto di distribuzione di gas naturale denominato “Trescore Balneario”, gestito dalla stessa, che:
 - i. in violazione dell’articolo 14, comma 1, lettera a), della RQDG 14/19, la società non ha ottemperato all’obbligo di disporre di adeguate risorse umane, materiali e tecnologiche per fronteggiare con tempestività le richieste di pronto intervento; in particolare, in occasione del controllo telefonico effettuato in data 17 maggio 2018 dalla Guardia di Finanza al numero di pronto intervento 035.42.58.916, come ammesso dalla società, non è stato possibile comunicare con il reperibile di turno (punto 3 della *check list*);
 - ii. in violazione dell’articolo 14, comma 1, lettera a), della RQDG 14/19, nonché del punto 5.1 delle Linee guida CIG 10, fino all’1 gennaio 2019, la società non aveva ottemperato all’obbligo di formalizzare per iscritto la nomina del responsabile del pronto intervento, non avendo individuato una persona fisica a cui affidare la gestione di tale servizio (punto 11 della *check list* e doc. 2b allegato e nota 31 maggio 2019 prot. 14445); inoltre, sempre in violazione dell’articolo 14, comma 1, lettera a), della RQDG 14/, fino al dicembre 2018, la società, come dalla stessa ammesso, non ottemperava all’obbligo di utilizzo del modulo di “rapporto di pronto intervento” (punto 11 della *check list* e note 31 maggio 2019 prot. 14446, 14448 e 14450);
 - iii. in violazione dell’articolo 14, comma 1, lettera c), i), della RQDG 14/19, Trescore Infrastrutture, come dalla stessa ammesso, non ha ottemperato all’obbligo di disporre della registrazione vocale, delle chiamate telefoniche pervenute al centralino di pronto intervento, dal 30 maggio al 31 dicembre 2018 (punto 12 della *check list* e nota 31 maggio 2019 prot. 14445);
 - iv. in violazione dell’articolo 14, comma 1, lettera c), punto iii), della RQDG 14/19, la società, fino all’1 gennaio 2019, non ha ottemperato all’obbligo di disporre di un centralino di pronto intervento in grado di fornire al soggetto segnalante istruzioni sui comportamenti da tenere immediatamente, in attesa

dell'arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento, per tutelare la propria ed altrui incolumità; in particolare, dall'ascolto delle registrazioni vocali di 20 (venti) chiamate telefoniche, estratte a campione, giunte al centralino di pronto intervento negli anni 2017 e 2018, è risultato che, in tre delle suddette chiamate per dispersione di gas (del 13 novembre 2017, del 31 gennaio 2018 e del 19 marzo 2018) il centralinista non ha fornito alcuna informazione in attesa dell'arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento (punto 12 della *check list* e Tabella di riscontro chiamate di pronto intervento – dettaglio, allegata);

- v. in violazione dell'articolo 14, comma 1, lettera d), della RQDG 14/19, la società non ha correttamente ottemperato all'obbligo di disporre della registrazione garantita delle chiamate telefoniche pervenute al numero di pronto intervento; in particolare, come risulta dalle dichiarazioni rese in sede di verifica ispettiva, prima dell'1 gennaio 2019, la società registrava le chiamate su un supporto informatico (*file Excel*), inidoneo ad assicurare l'inalterabilità dei dati e non registrava le chiamate non pertinenti al pronto intervento (punto 6 e della *check list* e nota 31 maggio 2019 prot. 14445);
- vi. in violazione dell'articolo 14, comma 1, lettera g), della RQDG 14/19, la società, come dalla stessa ammesso, ha ottemperato all'obbligo di comunicare in forma scritta i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento ai propri venditori solo in data 28 dicembre 2018 e non al momento della richiesta di accesso alla rete di distribuzione (punto 5 della *check list* e nota 31 maggio 2019 prot. 14445);
- vii. in violazione dell'articolo 68, comma 6, lettera a), punti (i) e (ii), della RQDG, la società non è stata in grado di fornire durante la verifica ispettiva le tabelle M e N relative all'anno 2017 (punti 8 e 9 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 5, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/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 individuare, nella determinazione di avvio del procedimento sanzionatorio 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 basa la contestazione;

- nei casi di cui al citato articolo 5, comma 1, entro trenta giorni dalla comunicazione della determinazione di avvio, il destinatario della stessa può:
 - i. effettuare il pagamento della sanzione nella misura di un terzo di quella quantificata nella determinazione di avvio, rinunciando alle ulteriori formalità del procedimento, il che, unitamente alla cessazione delle condotte contestate, produce l'estinzione del procedimento sanzionatorio (articolo 5, commi 2 e 3, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/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 5, comma 5, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com).

RITENUTO CHE:

- gli elementi acquisiti costituiscono presupposto per l'avvio di un procedimento sanzionatorio, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95, nei confronti di Trescore Infrastrutture S.r.l.;
- gli elementi acquisiti, essendo altresì sufficienti a sorreggere la fondatezza della contestazione, consentono, ai sensi dell'articolo 5 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/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 243/2012/E/com e, in particolare, tenendo conto che:
 - quanto al criterio della *gravità della violazione*, la condotta della società si è posta in contrasto con la regolazione del servizio di pronto intervento gas prescritta dall'Autorità a garanzia della sicurezza e della qualità delle prestazioni rese agli utenti serviti. Si rileva che le condotte di cui ai punti ii., iii., iv. v., vi. e vii. risultano cessate dal gennaio 2019 in quanto la società, con le citate note del 7 gennaio 2019 e del 31 maggio 2019 ha dichiarato ed adeguatamente documentato: di aver stipulato con una società esterna un contratto per la gestione del centralino di pronto intervento che ha assicurato, tra l'altro, la registrazione garantita e vocale delle relative telefonate come previsto dalla RQDG, le corrette istruzioni ai soggetti segnalanti sui comportamenti da tenere immediatamente, in attesa dell'arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento nonché la compilazione della Tabella M; di aver adottato il modulo di "rapporto di pronto intervento", di aver formalizzato per iscritto la nomina del responsabile di pronto intervento, di aver comunicato per iscritto il numero di pronto intervento ai propri venditori e di aver compilato la Tabella N;

- con riferimento all'*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*, dall'ultimo bilancio disponibile risulta che il fatturato conseguito dalla società nell'esercizio 2017 sia pari a euro 768.234;
- gli elementi sopra esposti consentono, allo stato delle attuali evidenze istruttorie, di determinare la sanzione nella misura di euro 27.000 (ventisettemila).

DETERMINA

1. di avviare un procedimento nei confronti di Trescore Infrastrutture S.r.l. per l'accertamento, nei termini di cui in motivazione, di violazioni in materia di pronto intervento gas e per l'adozione di un 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 5, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria in euro 27.000 (ventisettemila);
3. di allegare, ai fini della comunicazione di cui al punto 11, ai sensi dell'articolo 5, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/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 30 (trenta) giorni dalla comunicazione della stessa, può:
 - i. ai sensi dell'articolo 5 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/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, utilizzando il modello "F23" (recante codice ente "QAE" e codice tributo "787T"), mediante delega ad una banca o alle Poste Italiane S.p.a., oppure direttamente al concessionario del servizio di riscossione, ai sensi del decreto legislativo 237/97;
 - 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. determini, ai sensi dell'articolo 5 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, l'estinzione del presente procedimento sanzionatorio;
6. di comunicare che, ai sensi dell'articolo 13, comma 1, lettera k) e dell'articolo 14, comma 3, dell'Allegato A e del punto 1.7 dell'Allegato B alla deliberazione 57/2018/A nonché del punto 4 della deliberazione 658/2016/A e del punto 2 della deliberazione 58/2018/A, il responsabile del procedimento è il Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni;

7. di comunicare che, ai sensi dell'articolo 4bis, comma 2, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, il termine di durata dell'istruttoria è di 120 (centoventi) giorni, decorrenti dalla comunicazione del presente provvedimento;
8. di comunicare che, ai sensi dell'articolo 4bis, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, il termine per l'adozione del provvedimento finale è di 100 (cento) giorni, decorrenti dal termine dell'istruttoria di cui al precedente punto 7;
9. di avvisare che le comunicazioni, di cui all'articolo 33 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, possono essere inviate tramite posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo sanzioni-impegni.aeegsi@pec.energia.it 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 8 dell'Allegato A della deliberazione 243/2012/E/com, possono presentare alla Direzione Sanzioni e Impegni richiesta di accesso agli atti del procedimento, secondo le modalità di cui al precedente punto 9;
11. di comunicare il presente provvedimento a Trescore Infrastrutture S.r.l. (P. Iva 03002820169) mediante PEC all'indirizzo metano@pec.trescoreinfrastrutture.it e di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

Milano, 5 giugno 2019

Il Direttore
avv. Michele Passaro