

**DELIBERAZIONE 12 MARZO 2024**

**74/2024/S/GAS**

**IRROGAZIONE DI SANZIONI AMMINISTRATIVE PECUNIARIE PER VIOLAZIONI IN MATERIA  
DI SICUREZZA DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DEL GAS**

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

Nella 1286<sup>a</sup> riunione del 12 marzo 2024

**VISTI:**

- la legge 24 novembre 1981, n. 689 (di seguito: legge 689/81);
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 e s.m.i. e, in particolare, l'articolo 2, comma 20, lettera c), (di seguito: legge 481/95);
- l'articolo 11 *bis*, del decreto-legge 14 marzo 2005, n. 35, introdotto dalla legge di conversione 14 maggio 2005, n. 80, come modificato dal decreto-legge 9 dicembre 2023, n. 181;
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 e s.m.i.;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244 (di seguito: d.P.R. 244/01);
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: 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: Regolamento Sanzioni e Impegni);
- la deliberazione dell'Autorità 27 dicembre 2019, 569/2019/R/gas di approvazione della "Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2020-2025 – Parte I del Testo Unico delle disposizioni della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2020-2025" e s.m.i. (di seguito: RQDG 20/25);
- le Linee guida del Comitato italiano gas (di seguito: CIG) di gennaio 2020, n. 7 (di seguito: Linee guida CIG 7);
- le Linee guida del CIG di maggio 2020, n. 12 (di seguito: Linee guida CIG 12);
- le Linee guida del CIG 28 febbraio 2022, n. 10 (di seguito: Linee guida CIG 10);
- la deliberazione dell'Autorità 16 febbraio 2021, 49/2021/S/gas (di seguito: deliberazione 49/2021/S/gas);
- la deliberazione dell'Autorità 5 luglio 2022, 298/2022/E/gas;
- la determinazione del Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni dell'Autorità 24 agosto 2023, DSAI/12/2023/gas (di seguito: determinazione DSAI/12/2023/gas).

**FATTO:**

1. Con la deliberazione 49/2021/S/gas, l’Autorità aveva prescritto al Comune di Scerni (punto 3 del deliberato), ai sensi dell’articolo 2, comma 20, lettera d), della legge 481/95, di: disporre delle procedure operative, ai sensi dell’articolo 14, comma 8, della RQDG 20/25 (lett. a); adottare ogni iniziativa utile affinché il personale addetto al centralino di pronto intervento sia in grado di fornire al segnalante, qualora necessario, istruzioni sui comportamenti e i provvedimenti generali da adottare immediatamente per tutelare la propria e l’altrui incolumità in attesa dell’arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento, ai sensi dell’articolo 15, comma 1, lett. c), punto iii), della RQDG 20/25 (lett. b); disporre l’utilizzo di un modulo di “rapporto di pronto intervento” contenente i dati minimi previsti dalla vigente regolazione, ai sensi dell’articolo 15, comma 1, lett. a), della RQDG 20/25 e del punto 7 delle Linee guida CIG 10 (lett. c); disporre di strumenti tali da assicurare la registrazione garantita delle chiamate telefoniche pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento, ai sensi degli articoli 1, comma 1, e 15, comma 1, lett. d), della RQDG 20/25 (lett. d); dotarsi (i) per le richieste di pronto intervento mediante chiamata telefonica di cui all’articolo 12 della RQDG 20/25, di un elenco contenente per ogni intervento i campi indicati in tabella M; (ii) per le dispersioni localizzate, di un elenco contenente per ogni dispersione localizzata i campi indicati in tabella N, entrambi da fornire su supporto elettronico in sede di controllo, ai sensi dell’articolo 79, comma 6, lett. a), punti i) e ii), della RQDG 20/25 (lett. e); disporre la registrazione dei dati prescritti dalla vigente regolazione per ogni dispersione localizzata, comprese quelle eliminate all’atto della localizzazione, ai sensi dell’articolo 36, comma 4, della RQDG 20/25 (lett. f). Tuttavia, il Comune di Scerni non ha provveduto a trasmettere all’Autorità, entro i tempi assegnati dalla citata deliberazione 49/2021/S/gas, prova documentale dell’ottemperanza agli ordini sopra descritti.
2. Con la deliberazione 298/2022/E/com, l’Autorità ha successivamente approvato un programma di tre verifiche ispettive nei confronti di altrettanti esercenti, tra cui il Comune di Scerni (di seguito anche solo: Comune), allo scopo di verificare, per tali operatori, già sottoposti a procedimenti sanzionatori e prescrittivi conclusi, la conformità delle “sole condotte successivamente tenute” ai richiamati accertamenti rispetto alle pertinenti disposizioni regolatorie dell’Autorità. In attuazione di tale programma, l’Autorità, in collaborazione con il Nucleo Speciale Beni e Servizi della Guardia di Finanza, ha effettuato, nei giorni 7-10 marzo 2023, una verifica ispettiva presso il Comune, con riferimento all’impianto di distribuzione di gas naturale denominato “COMUNE DI SCERNI \*\* GAS NATURALE” gestito dal medesimo ente.
3. Dall’esame delle risultanze della verifica ispettiva effettuata oltre che dalla documentazione ivi acquisita e trasmessa dal Comune con note del 13 marzo 2023 (acquisita con prot. Autorità 16902) e 9 giugno 2023 (acquisita con prot. Autorità 39629) è emerso che:
  - i. in violazione dell’articolo 14, comma 8, lettere a) - i) della RQDG 20/25 nonché dell’ordine prescrittivo di cui alla lettera a), del punto 3 della deliberazione

- 49/2021/S/gas, il Comune non avrebbe ottemperato all'obbligo di disporre di procedure operative aggiornate e conformi alla regolazione e/o alle norme tecniche e, ove mancanti, alle linee guida di cui all'articolo 35, comma 2, della RQDG 20/25 con riferimento alle attività di pronto intervento, di odorizzazione del gas, di attivazione della fornitura, di ricerca programmata delle dispersioni, di protezione catodica, di sorveglianza degli impianti di riduzione, di odorizzazione, ove previsti, e di attrezzature a pressione, di gestione delle emergenze e di gestione degli incidenti da gas; inoltre, non disporrebbe di procedure operative relative all'attività di classificazione delle dispersioni localizzate (punto 14 della check list e doc. 14a-14g allegati);
- ii. in violazione dell'articolo 15, comma 1, lettera a), della RQDG 20/25, del punto 4 delle Linee guida CIG 7, del punto 3.3 delle Linee guida CIG 10, del punto 4 delle Linee guida CIG 12 nonché dell'ordine prescrittivo di cui alla lettera b) del punto 3 della deliberazione 49/2021/S/gas, il Comune non avrebbe ottemperato all'obbligo di disporre di adeguate risorse umane per fronteggiare con tempestività le richieste di pronto intervento, in conformità alle norme tecniche vigenti; in particolare il personale della società esterna alla quale sono affidate le attività di "manutenzione e gestione della rete di distribuzione del gas metano (attività ricerca dispersioni, gestione operativa di pronto intervento, sostituzione reti gas, nuovi allacciamenti, gestione cabine secondo salto (sotto 5 bar), gestione cabina primo salto REMI, protezione catodica, servizio sicurezza e continuità rete gas metano e lettere quadrimestrali (pronto intervento, ecc.))" non sarebbe provvisto di documentazione idonea che attesti l'avvenuta formazione inerente alle Linee guida CIG 7 e 12; mentre il personale della società esterna alla quale è affidato il servizio del centralino di pronto intervento non sarebbe provvisto di documentazione idonea che attesti l'avvenuta formazione inerente le Linee guida CIG 10 (punto 2 della check list e all. 16b nonché note del 13 marzo e del 9 giugno 2023);
  - iii. in violazione dell'articolo 15, comma 1, lettera c), punto (iii) della RQDG 20/25 nonché in violazione dell'ordine prescrittivo di cui alla lettera b) del punto 3 della deliberazione 49/2021/S/gas, il Comune non avrebbe ottemperato all'obbligo di disporre di un centralino di pronto intervento in grado di fornire al segnalante 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; in particolare, dall'ascolto delle 19 (diciannove) registrazioni vocali delle chiamate telefoniche, estratte a campione, giunte al centralino di pronto intervento dall'1 luglio 2021 al 31 dicembre 2022, è emerso che, in occasione delle chiamate in cui l'utente segnalava possibili situazioni di dispersione di gas, l'operatore di pronto intervento non ha fornito alcuna istruzione (doc. 10a e 10b allegati alla check list e progressivo 5 del "Dettaglio" della "Tabella verifica componenti dispersioni" anno 2021 e progressivi 8, 10, 13 e 14 del "Dettaglio" della "Tabella verifica componenti dispersioni" anno 2022);

- iv. in violazione dell'articolo 15, comma 1, lettera d), della RQDG 20/25, il Comune non avrebbe effettuato correttamente la registrazione garantita di alcune chiamate telefoniche pervenute al centralino di pronto intervento; in particolare, in sede ispettiva è emerso che, nel file "Elenco delle chiamate telefoniche pervenute al centralino di pronto intervento dal 01 luglio 2021 al 31 dicembre 2021", non è presente la chiamata contraddistinta con progressivo n. 11004698 sul "File di macchina" (punto 8 della check list); inoltre, è altresì emerso che in occasione di 3 (tre) chiamate non veniva riportato il nominativo del chiamante, ma quello dell'intestatario del contratto (doc. 8a, 8b, 10a e 10b allegati alla check list e progressivi 1 e 5 del "Dettaglio" della "Tabella verifica componenti dispersioni" anno 2021 e progressivo 7 del "Dettaglio" della "Tabella verifica componenti dispersioni" anno 2022);
  - v. in violazione dell'articolo 15, comma 1, lettera a), dell'articolo 36, comma 4 e dell'articolo 79, comma 6, lettera a), punto (ii), della RQDG 20/25, il Comune non avrebbe correttamente compilato un modulo di pronto intervento e conseguentemente non avrebbe correttamente compilato la tabella N anno 2022; in particolare, dall'ascolto di una delle 19 (diciannove) registrazioni vocali delle chiamate telefoniche, estratte a campione, giunte al centralino di pronto intervento dall'1 luglio 2021 al 31 dicembre 2022, è emerso che il Comune, avrebbe compilato un modulo di pronto intervento classificando un intervento come dispersione di gas a valle del punto di riconsegna anziché come dispersione di gas da impianti di derivazione d'utenza e conseguentemente, pur avendo predisposto un modulo della Tabella N conforme alla regolazione, non avrebbe registrato tale dispersione nella corrispondente tabella N dell'anno 2022 (doc. 10b e 12b allegati alla check list e progressivo 10 del "Dettaglio" della "Tabella verifica componenti dispersioni" anno 2022);
  - vi. in violazione dell'articolo 36, comma 8, lettera c) e dell'articolo 79, comma 6, lettera a), punto (i) della RQDG 20/25, il Comune, pur avendo predisposto un modulo della Tabella M conforme alla regolazione, non avrebbe provveduto correttamente alla sua compilazione; infatti, dall'analisi della Tabella M anno 2021 è emerso che per 5 (cinque) richieste di pronto intervento è stata associata più di una classificazione mentre dall'analisi della Tabella M anno 2022 è emerso che, per 2 (due) richieste di pronto intervento, il Comune non ha riportato la classificazione corretta (doc. 11a, 11b e progressivi 7 e 8 del "Dettaglio" della "Tabella verifica componenti dispersioni" anno 2022).
4. Pertanto, con determinazione del Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni (determinazione DSAI/12/2023/gas), l'Autorità ha avviato, nei confronti del Comune di Scerni, un procedimento per l'accertamento di possibili 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 n. 481/95.
  5. Con la medesima determinazione il Comune era stato invitato ad adempiere agli obblighi oggetto delle contestazioni di cui ai precedenti punti *sub* i., ii., e iii., rappresentando che tali adempimenti avrebbero costituito elemento di valutazione ai

fini della determinazione del *quantum* dell'eventuale misura sanzionatoria, ai sensi del Titolo V del Regolamento Sanzioni e Impegni.

6. Nel corso dell'istruttoria il Comune non ha presentato memorie difensive.
7. In data 19 dicembre 2023, il responsabile del procedimento ha comunicato al Comune le risultanze istruttorie (prot. Autorità 79738).
8. Nella fase decisoria del procedimento, il Comune di Scerni ha trasmesso una memoria di replica alla comunicazione delle risultanze istruttorie, corredata da documentazione difensiva (acquisita con prot. Autorità 80795 del 22 dicembre 2023), nonché un'ulteriore memoria integrativa (acquisita con prot. Autorità 8757 del 6 febbraio 2024).

## **VALUTAZIONE GIURIDICA**

### ***Contesto normativo***

9. Ai sensi dall'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 per le seguenti attività di: a) pronto intervento; b) odorizzazione del gas; c) attivazione della fornitura; d) classificazione delle dispersioni localizzate; e) ricerca programmata delle dispersioni; f) protezione catodica; g) sorveglianza degli impianti di riduzione, di odorizzazione, ove previsti, e di attrezzature a pressione al fine di garantire la sicurezza e mantenere in efficienza tali impianti e garantire la continuità di esercizio; h) gestione delle emergenze; i) gestione degli incidenti da gas;
10. Ai sensi dell'articolo 15, comma 1, della RQDG 20/25, 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 (lett. a);
  - l'obbligo di disporre, per ogni impianto di distribuzione gestito, di uno o più centralini di pronto intervento in grado 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 (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 20/25, delle chiamate telefoniche pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento (comma 1, lettera d); in particolare, per "registrazione garantita delle chiamate per pronto intervento" si intende la registrazione sequenziale ed inalterabile, per ogni chiamata pervenuta ai recapiti telefonici di pronto intervento, delle informazioni ivi previste, tra le quali: (iii) i dati identificativi della persona che ha effettuato la chiamata telefonica.

11. Ai sensi dell'articolo 36, comma 4, della RQDG 20/25, l'impresa distributrice per ogni dispersione localizzata, comprese quelle eliminate all'atto della localizzazione, registra, tra l'altro: b) il codice univoco di identificazione della dispersione localizzata; c) la data di localizzazione della dispersione; g) la data (e l'ora) di eliminazione della dispersione.
12. Ai sensi dell'articolo 36, comma 8, lett. c) della RQDG 20/25, per ogni richiesta di pronto intervento l'impresa distributrice registra la classificazione della richiesta di pronto intervento in base alle situazioni indicate dall'Articolo 12, comma 3; la classificazione della situazione alla quale riferire la chiamata di pronto intervento avviene in base alle informazioni raccolte dall'operatore del centralino di pronto intervento o dall'operatore di pronto intervento, eventualmente corrette in base ai riscontri *in loco*; nel caso in cui si tratti di un "falso allarme", la chiamata viene classificata in base alle informazioni raccolte dall'operatore del centralino di pronto intervento o dall'operatore di pronto intervento.
13. Ai sensi delle Linee Guida CIG 10, per l'esecuzione delle attività di pronto intervento "l'impresa di distribuzione deve assicurarsi e poter documentare che il personale che fa parte, o può essere chiamato a far parte della struttura di pronto intervento sia formato ed istruito e quindi consapevole dell'importanza che il suo contributo riveste nella struttura" nonché assicurarsi che "al personale interessato sia fornito l'aggiornamento tecnico professionale necessario al corretto svolgimento delle sue mansioni, compresa l'attività di localizzazione e classificazione delle dispersioni e l'addestramento all'uso di specifici mezzi o strumenti" (paragrafo 3, punto 3).
14. Ai sensi delle Linee Guida CIG 7 inerenti alla "*Classificazione delle dispersioni di gas sull'impianto di distribuzione*", il personale dell'impresa di distribuzione "addeitato alla classificazione delle dispersioni deve essere adeguatamente formato, informato, competente ed autorizzato" (paragrafo 4).
15. Ai sensi delle Linee Guida CIG 12, aventi ad oggetto "*Attivazione o riattivazione dell'impianto del cliente finale*", "le attività oggetto delle presenti linee guida devono essere svolte da persone competenti, adeguatamente istruite ed in grado di riconoscere le situazioni di potenziale pericolo e/o di sostanziale difformità impiantistiche riconducibili al contesto" (paragrafo 4).
16. Infine, ai sensi dell'articolo 79 della RQDG 20/25, 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 12 della RQDG 20/25, un elenco contenente per ogni intervento i campi indicati in tabella M della RQDG 20/25 punto (i, lett. a) comma 6); per le dispersioni localizzate, un elenco contenente per ogni dispersione localizzata i campi indicati in tabella N della RQDG 20/25 (punto (ii, lett. a) comma 6).

### ***Argomentazioni del Comune di Scerni in merito alle violazioni e valutazione delle argomentazioni***

17. Nella fase decisoria del procedimento, il Comune, con la memoria del 22 dicembre 2023, ha svolto le proprie difese in ordine a ciascuna delle violazioni contestate, ammettendo di avere riscontrato carenze nel servizio di distribuzione del gas ma, allo stesso tempo, di avere operato tempestivamente ed effettuato modifiche di carattere amministrativo sul servizio stesso al fine di rimuovere le violazioni contestate, sì che l’Autorità possa tenerne conto nel provvedimento di chiusura del procedimento, e ciò nonostante le sue piccole dimensioni (2.800 abitanti) e le sue scarse risorse economiche.
18. Il Comune, inoltre, facendo seguito a quanto anticipato nella memoria del 22 dicembre 2023, ha confermato, con la nota integrativa trasmessa il 6 febbraio 2024, l’avvenuto affidamento, a far data dal 1 febbraio 2024, del servizio di manutenzione ordinaria, straordinaria e gestione tecnica dell’impianto di distribuzione del gas-metano ad altra impresa *“qualificata ed in possesso di adeguate risorse umane e dei requisiti di cui alle linee guida CIG”*.
19. Con riferimento alle singole violazioni contestate, il Comune ha esposto le seguenti argomentazioni difensive.

#### *In merito alla violazione sub i.*

20. Nella memoria del 22 dicembre 2023, il Comune ha dichiarato di avere aggiornato le procedure con riferimento alle attività di pronto intervento, di odorizzazione del gas, di attivazione della fornitura, di ricerca programmata delle dispersioni, di protezione catodica, di sorveglianza degli impianti di riduzione, di odorizzazione, ove previsti, e di attrezzature a pressione, di gestione delle emergenze e di gestione degli incidenti da gas, nonché di avere predisposto la procedura operativa per la classificazione delle dispersioni, trasmettendo copia delle stesse. Il Comune ha, inoltre, anticipato che le stesse procedure *“verranno nuovamente aggiornate nel mese di gennaio 2014 [rectius, 2024] per variazione della ditta affidataria del servizio”*.
21. In considerazione di quanto emerso dall’esame delle risultanze della verifica ispettiva effettuata, oltre che dalla documentazione ivi acquisita e trasmessa dal Comune con note del 13 marzo 2023 (acquisita con prot. Autorità 16902) e 9 giugno 2023 (acquisita con prot. Autorità 39629), nonché di quanto ammesso dallo stesso Comune nella propria memoria, deve confermarsi la responsabilità del Comune per la violazione dell’articolo 14, comma 8, lettere a) - i) della RQDG 20/25 nonché dell’ordine prescrittivo di cui alla lettera a), del punto 3 della deliberazione 49/2021/S/gas.
22. Si prende atto dell’aggiornamento delle procedure trasmesse e della predisposizione della procedura relativa all’attività di classificazione delle dispersioni localizzate e tuttavia si evidenzia la non ancora piena conformità delle stesse alla regolazione e/o alle norme tecniche (cfr. la procedura operativa per la gestione del pronto intervento che nel paragrafo denominato “Obiettivo e definizioni” prevede la sola definizione

di “dispersione di classe A1” non prevedendo, invece, le dispersioni di classe A2, B e C, oppure la procedura operativa per la classificazione delle dispersioni che prevede, nella definizione di “Tempo di eliminazione della dispersione”, un tempo di eliminazione massimo delle dispersioni di classe C pari a 9 mesi dalla loro localizzazione in luogo del tempo di eliminazione massimo delle stesse pari a 180 giorni come indicato dalla RQDG 20/25 e dalla Linee Guida CIG n. 7).

*In merito alla violazione sub ii.*

23. Con la memoria trasmessa nella fase decisoria del procedimento, il Comune ha dichiarato e documentato di avere acquisito l’attestato di partecipazione al corso “Manutenzione e gestione della rete di distribuzione del gas-metano e del servizio di pronto intervento (Aggiornato alla LG CIG N.10 - ed. 2022)”, organizzato dal CIG - Comitato Italiano del Gas in data 5 aprile 2023, di un dipendente della ditta alla quale è affidato il servizio di manutenzione e gestione della rete di distribuzione del gas-metano, nonché la comunicazione della predetta ditta da cui si rileva che la stessa *“per l’espletamento delle attività afferenti alla manutenzione e gestione della rete di distribuzione del gas metano ad essa affidati si avvale della (...) SPA (...)”*.
24. Le dichiarazioni rese dall’Ente, da un lato, risultano idonee a confermare la responsabilità del Comune per la violazione dell’articolo 15, comma 1, lettera a), della RQDG 20/25, in combinato disposto con il punto 4 delle Linee guida CIG 7, il punto 3.3 delle Linee guida CIG 10, il punto 4 delle Linee guida CIG 12 nonché dell’ordine prescrittivo di cui alla lettera b) del punto 3 della deliberazione 49/2021/S/gas, non avendo il Comune rispettato l’obbligo di disporre di adeguate risorse umane per fronteggiare con tempestività le richieste di pronto intervento, in conformità alle norme tecniche vigenti, e dall’altro, non offrono riscontro dell’avvenuta cessazione della condotta contestata.
25. Difatti, con riguardo all’attività di manutenzione e gestione della rete di distribuzione del gas metano - attività ricerca dispersioni, gestione operativa di pronto intervento, sostituzione reti gas, nuovi allacciamenti, gestione cabine secondo salto (sotto 5 bar), gestione cabina primo salto REMI, protezione catodica, servizio sicurezza e continuità rete gas metano e lettere quadrimestrali (pronto intervento, ecc.) - la contestazione riguarda la mancata formazione del personale addetto alle Linee guida CIG n. 7 e n. 12 e non, invece, la formazione del personale relativamente alla Linee Guida CIG n. 10, avendo il Comune già documentato con la nota del 9 giugno 2023 (prot. Autorità 39629), per il tramite del medesimo attestato trasmesso unitamente alla memoria del 22 dicembre 2023, l’avvenuta formazione del dipendente della ditta esterna affidataria del servizio con riguardo alle citate Linee Guida CIG n. 10; nessuna contestazione, difatti, è stata mossa con la determinazione di avvio del presente procedimento riguardo alla formazione del personale addetto alla manutenzione e gestione della rete di distribuzione in relazione a queste ultime. D’altra parte, con riferimento all’attività di gestione del centralino di pronto intervento (alla quale pure si riferiscono le Linee guida CIG 10), nessuna difesa è stata svolta dal Comune con riguardo alla mancata formazione del personale della

società esterna alla quale è affidato il servizio del centralino di pronto intervento (punto 2 della check list e all. 16b nonché note del 13 marzo e del 9 giugno 2023).

*In merito alla violazione sub iii.*

26. Con la memoria del 22 dicembre 2023, il Comune ha dichiarato che, con determinazione del Responsabile del Settore Assetto del Territorio e Tutela Ambientale n. 47 del 17 aprile 2023, ha affidato a terzi il servizio di “*call center servizio di pronto intervento gas-metano*”, affermando che la stessa, specializzata in *customer service*, “*è dotata di centralino di Pronto Intervento H 24 - 365 giorni l'anno nel rispetto dei tempi e dei modi previsti dall'ARERA. Per il centralino telefonico di pronto intervento del Comune di Scerni, la Ditta affidataria, ha attivato un numero verde dedicato sempre attivo e raggiungibile al N.800915599, assicurando la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche. Il nuovo numero di telefono è stato pubblicato sul sito istituzionale dell'Ente, è stato inviato alla Società di vendita per l'inserimento nelle fatture, è stato diffuso dall'amministrazione comunale mediante i social media. Seppure le aree del territorio comunale raggiunte dalla rete della metanizzazione sono ben definite in quanto di modesta entità, è stata attivata un'ampia campagna pubblicitaria del numero verde, mediante stampa e affissione di manifesti presso i luoghi di maggiore aggregazione (studi medici, poste, banche etc), nonché presso tutti gli esercizi pubblici e commerciali presenti sul territorio comunale*”.
27. Nel prendere atto dell'affidamento ad altra ditta del servizio di centralino di pronto intervento, deve comunque confermarsi la responsabilità del Comune per violazione dell'articolo 15, comma 1, lettera c), punto (iii) della RQDG 20/25 nonché in violazione dell'ordine prescrittivo di cui alla lettera b) del punto 3 della deliberazione 49/2021/S/gas, poiché, come emerso dall'esame delle risultanze della verifica ispettiva effettuata oltre che dalla documentazione ivi acquisita e trasmessa dal Comune con note del 13 marzo 2023 (acquisita con prot. Autorità 16902) e 9 giugno 2023 (acquisita con prot. Autorità 39629), il Comune non ha ottemperato all'obbligo di disporre di un centralino di pronto intervento in grado di fornire al segnalante 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; in particolare, dall'ascolto delle 19 (diciannove) registrazioni vocali delle chiamate telefoniche, estratte a campione, giunte al centralino di pronto intervento dall'1 luglio 2021 al 31 dicembre 2022, è emerso che, in occasione delle chiamate in cui l'utente segnalava possibili situazioni di dispersione di gas, l'operatore di pronto intervento non ha fornito alcuna istruzione (doc. 10a e 10b allegati alla check list e progressivo 5 del “Dettaglio” della “Tabella verifica componenti dispersioni” anno 2021 e progressivi 8, 10, 13 e 14 del “Dettaglio” della “Tabella verifica componenti dispersioni” anno 2022).

*In merito alla violazione sub iv.*

28. Con riferimento alla mancata corretta registrazione garantita di alcune chiamate telefoniche pervenute al centralino di pronto intervento, nella propria memoria difensiva, il Comune si è limitato a dichiarare che la stessa *“è stata definitivamente rimossa con l’affidamento del servizio di Centralino di pronto intervento alla Ditta (...) specializzata in customer service, che opera nel rispetto dei tempi e dei modi previsti dall’ARERA, come può evincersi dallo stralcio allegato”*.
29. Le argomentazioni dell’ente non valgono ad escludere la responsabilità del Comune per la violazione dell’articolo 15, comma 1, lettera d), della RQDG 20/25 non avendo lo stesso effettuato correttamente la registrazione garantita di alcune chiamate telefoniche pervenute al centralino di pronto intervento; come emerso in sede ispettiva, nel file *“Elenco delle chiamate telefoniche pervenute al centralino di pronto intervento dal 01 luglio 2021 al 31 dicembre 2021”*, infatti, non è presente la chiamata contraddistinta con progressivo n. 11004698 sul *“File di macchina”* (punto 8 della check list). Inoltre, è altresì emerso che in occasione di 3 (tre) chiamate non veniva riportato il nominativo del chiamante, ma quello dell’intestatario del contratto (doc. 8a, 8b, 10a e 10b allegati alla check list e progressivi 1 e 5 del *“Dettaglio”* della *“Tabella verifica componenti dispersioni”* anno 2021 e progressivo 7 del *“Dettaglio”* della *“Tabella verifica componenti dispersioni”* anno 2022).
30. Inoltre, non risulta chiaro se lo *“stralcio allegato”* richiamato dal Comune nella propria memoria in riferimento alle modalità in cui opera la nuova ditta affidataria del servizio di centralino di pronto intervento sia costituito dai sei file *excel* relativi a chiamate pervenute al centralino di pronto intervento nel periodo giugno-novembre 2023, trasmessi unitamente alla citata memoria; in ogni caso, si rileva che i predetti file non recano tutte le informazioni che, ai sensi della definizione di *“registrazione garantita delle chiamate per pronto intervento”* di cui all’art. 1, comma 1, della RQDG 20/25, devono essere registrate in modo sequenziale ed inalterabile per ogni chiamata pervenuta ai recapiti telefonici di pronto intervento.

*In merito alla violazione sub v.*

31. Con riguardo alla contestazione che il Comune non avrebbe correttamente compilato un modulo di pronto intervento e conseguentemente non avrebbe correttamente compilato la tabella N anno 2022, nella propria memoria del 22 dicembre 2023 l’ente ha dichiarato di avere *“redatto la Tabella N estrapolando i dati contenuti nei rapporti delle chiamate pervenute al centralino di pronto intervento rimessi dalla Ditta (...) all’epoca incaricata e sia dalla documentazione rimessa dalla Ditta (...) afferente alle ispezioni programmate della ricerca fughe di gas. Gli errori evidenziati non sono attribuibili all’ufficio della distribuzione-gas, né si sarebbe potuto diversamente operare e pertanto si ritiene che la violazione non possa essere ascritta quale negligenza nella non corretta redazione della Tabella N”*.
32. Le argomentazioni del Comune non possono trovare accoglimento. Ai sensi dell’art. 2, comma 20, lett. c) della legge 481/95, l’Autorità irroga sanzioni nei confronti dei

soggetti esercenti il servizio e quindi, nel caso di specie, nei confronti del Comune in qualità di soggetto esercente il servizio di distribuzione di gas, tenuto per questo al rispetto della regolazione dell’Autorità e, in particolare, della RQDG; la circostanza che il Comune abbia scelto, nella propria autonomia (e quindi responsabilità) organizzativa, di esternalizzare alcune attività funzionali allo svolgimento del servizio non può valere quale scriminante della responsabilità addebitatagli per l’esercizio del servizio in violazione della regolazione.

Deve pertanto confermarsi la responsabilità del Comune per la violazione dell’articolo 15, comma 1, lettera a), dell’articolo 36, comma 4 e dell’articolo 79, comma 6, lettera a), punto (ii), della RQDG 20/25, essendo emerso, dall’ascolto di una delle 19 (diciannove) registrazioni vocali delle chiamate telefoniche, estratte a campione, giunte al centralino di pronto intervento dall’1 luglio 2021 al 31 dicembre 2022, che il Comune ha compilato un modulo di pronto intervento classificando un intervento come dispersione di gas a valle del punto di riconsegna anziché come dispersione di gas da impianti di derivazione d’utenza e, conseguentemente, pur avendo predisposto un modulo della Tabella N conforme alla regolazione, non ha registrato tale dispersione nella corrispondente tabella N dell’anno 2022 (doc. 10b e 12b allegati alla check list e progressivo 10 del “Dettaglio” della “Tabella verifica componenti dispersioni” anno 2022).

*In merito alla violazione sub vi.*

33. In merito alla contestazione che il Comune, pur avendo predisposto un modulo della Tabella M conforme alla regolazione, non avrebbe provveduto correttamente alla sua compilazione, le argomentazioni dell’ente svolte nella propria memoria difensiva non valgono ad escludere la responsabilità del Comune per la violazione dell’articolo 36, comma 8, lettera c) e dell’articolo 79, comma 6, lettera a), punto (i) della RQDG 20/25.
34. Nella fase decisoria del procedimento, infatti, il Comune ha dichiarato di avere *“redatto la Tabella M estrapolando i dati contenuti nei rapporti di pronto intervento rimessi dalla Ditta (...). Gli errori rilevati non sono attribuibili all’ufficio della distribuzione-gas, anche per tale circostanza voglia codesta Autorità valutare la buona fede dell’Ente”*. Tale argomento difensivo non può trovare accoglimento per le medesime ragioni di cui al punto 32.
35. Si conferma, pertanto, la responsabilità del Comune per la violazione contestata poiché, dall’analisi della Tabella M anno 2021, è emerso che per 5 (cinque) richieste di pronto intervento è stata associata più di una classificazione, mentre dall’analisi della Tabella M anno 2022 è emerso che per 2 (due) richieste di pronto intervento, il Comune non ha riportato la classificazione corretta (doc. 11a, 11b e progressivi 7 e 8 del “Dettaglio” della “Tabella verifica componenti dispersioni” anno 2022).

**QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE:**

36. L'articolo 11 della legge n. 689/81 dispone che la quantificazione della sanzione sia compiuta in applicazione dei seguenti criteri:

- gravità della violazione;
- opera svolta dall'agente per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione;
- personalità dell'agente;
- condizioni economiche dell'agente.

L'Autorità applica i criteri di cui al sopra citato articolo 11 alla luce di quanto previsto dagli articoli 24 e ss. del Regolamento Sanzioni e Impegni.

37. Sotto il profilo della *gravità della violazione*, le condotte del Comune, di cui alle contestazioni sub i.-iv., si pongono in contrasto con la regolazione prescritta dall'Autorità a garanzia della sicurezza e della qualità delle prestazioni rese agli utenti serviti dal servizio di distribuzione del gas naturale. Le contestazioni sub v. (errata compilazione del modulo di pronto intervento e della Tabella N) e sub vi. (errata compilazione della Tabella M) sono in contrasto con gli obblighi di registrazione e comunicazione dei dati di sicurezza all'Autorità funzionali allo svolgimento dei poteri di regolazione e vigilanza dell'Autorità. Ai fini della quantificazione rileva che le violazioni sub i. (relativa alla non corretta predisposizione di procedure operative), ii. (relativa alla mancata formazione del personale) e iii. (relativa alle mancate istruzioni fornite dal centralino di pronto intervento) della RQDG sono state commesse anche nel mancato rispetto ai citati ordini prescrittivi di cui al punto 3 della deliberazione 49/2021/S/gas; inoltre, nel corso del procedimento, l'ente non ha documentato il pieno adempimento agli obblighi oggetto delle suindicate contestazioni. In senso favorevole al Comune rilevano invece le seguenti circostanze che: a) la violazione sub iv. (errata registrazione garantita) è circoscritta a tre delle diciannove chiamate telefoniche, estratte a campione, giunte al centralino di pronto intervento dal 1 luglio 2021 al 31 dicembre 2022 e ad un'altra delle chiamate pervenute al centralino di pronto intervento nel periodo 1 luglio 2021 al 31 dicembre 2021; b) la violazione sub v. ha riguardato una sola delle diciannove chiamate telefoniche, estratte a campione, giunte al centralino di pronto intervento dal 1 luglio 2021 al 31 dicembre 2022 mentre la violazione sub vi. ha riguardato sette delle citate chiamate estratte a campione.

38. Con riferimento al criterio dell'*opera svolta dall'agente per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione*, non risulta alcuna circostanza rilevante.

39. Relativamente alla *personalità dell'agente* rileva la circostanza che il Comune è stato sanzionato, con la deliberazione 49/2021/S/gas, per violazioni in materia di pronto intervento gas.

40. Per quanto attiene alle *condizioni economiche dell'agente*, dal bilancio di previsione relativo all'anno 2022 risultano ricavi per euro 504.187,06.

41. Gli elementi sopra evidenziati consentono di determinare la sanzione nella misura complessiva di euro 29.400 (ventinovemilaquattrocento/00) di cui euro 4.600 per la

violazione i., euro 7.800 per la violazione ii., euro 10.000 per le violazioni iii. e iv. ed euro 7.000 per le violazioni v. e vi.

### **DELIBERA**

1. di accertare la violazione, da parte del Comune di Scerni, nei termini di cui in motivazione, dell'articolo 14, comma 8, lettere a) - i) della RQDG 20/25 nonché dell'ordine prescrittivo di cui alla lettera a), del punto 3 della deliberazione 49/2021/S/gas (violazione i.), dell'articolo 15, comma 1, lettera a), della RQDG 20/25, del punto 4 delle Linee guida CIG 7, del punto 3.3 delle Linee guida CIG 10, del punto 4 delle Linee guida CIG 12 nonché dell'ordine prescrittivo di cui alla lettera b) del punto 3 della deliberazione 49/2021/S/gas (violazione ii.), dell'articolo 15, comma 1, lettera c), punto (iii) della RQDG 20/25 nonché in violazione dell'ordine prescrittivo di cui alla lettera b) del punto 3 della deliberazione 49/2021/S/gas (violazione iii.), dell'articolo 15, comma 1, lettera d), della RQDG 20/25 (violazione iv.), dell'articolo 15, comma 1, lettera a), dell'articolo 36, comma 4 e dell'articolo 79, comma 6, lettera a), punto (ii), della RQDG 20/25 (violazione v.) e dell'articolo 36, comma 8, lettera c) e dell'articolo 79, comma 6, lettera a), punto (i) della RQDG 20/25 (violazione vi.);
2. di irrogare, nei confronti del Comune di Scerni, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95, una sanzione amministrativa pecuniaria nella misura complessiva di euro 29.400 (ventinovemilaquattrocento/00), di cui euro 4.600 per la violazione dell'articolo 14, comma 8, lettere a) - i) della RQDG 20/25 nonché dell'ordine prescrittivo di cui alla lettera a), del punto 3 della deliberazione 49/2021/S/gas (violazione i.), euro 7.800 per la violazione dell'articolo 15, comma 1, lettera a), della RQDG 20/25, del punto 4 delle Linee guida CIG 7, del punto 3.3 delle Linee guida CIG 10, del punto 4 delle Linee guida CIG 12 nonché dell'ordine prescrittivo di cui alla lettera b) del punto 3 della deliberazione 49/2021/S/gas (violazione ii.), euro 10.000 per la violazione dell'articolo 15, comma 1, lettera c), punto (iii) della RQDG 20/25 nonché in violazione dell'ordine prescrittivo di cui alla lettera b) del punto 3 della deliberazione 49/2021/S/gas (violazione iii.), e per la violazione dell'articolo 15, comma 1, lettera d), della RQDG 20/25 (violazione iv.), euro 7.000 per la violazione dell'articolo 15, comma 1, lettera a), dell'articolo 36, comma 4 e dell'articolo 79, comma 6, lettera a), punto (ii), della RQDG 20/25 (violazione v.) ed e per la violazione dell'articolo 36, comma 8, lettera c) e dell'articolo 79, comma 6, lettera a), punto (i) della RQDG 20/25 (violazione vi.);
3. di ordinare al Comune di Scerni di pagare le sanzioni irrogate entro il termine di 30 giorni dalla data di comunicazione 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 al Comune di Scerni di comunicare l’avvenuto pagamento della sanzione amministrativa irrogata all’Autorità, mediante l’invio di copia del documento attestante il versamento effettuato via mail all’indirizzo [protocollo@pec.arera.it](mailto:protocollo@pec.arera.it) entro cinque giorni dalla sua effettuazione;
6. di comunicare il presente provvedimento al Comune di Scerni (C.F. 00236730693) mediante pec all’indirizzo [protocollo@comunediscerni.legalmail.it](mailto:protocollo@comunediscerni.legalmail.it) e di pubblicarlo sul sito internet dell’Autorità [www.arera.it](http://www.arera.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.

12 marzo 2024

IL PRESIDENTE  
*Stefano Besseghini*