

**DELIBERAZIONE 19 LUGLIO 2022**  
**331/2022/S/GAS**

**APPROVAZIONE DELLA PROPOSTA DI IMPEGNI PRESENTATA DA AZIENDA SERVIZI TERRITORIALI S.P.A. E CHIUSURA DEL RELATIVO PROCEDIMENTO SANZIONATORIO**

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

Nella 1213<sup>a</sup> riunione del 19 luglio 2022

**VISTI**

- la legge 24 novembre 1981, n. 689;
- 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, introdotto dalla legge 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);
- le Linee guida del Comitato italiano gas 23 aprile 2012, n. 10 (di seguito: Linee guida CIG 10);
- le Linee guida del Comitato italiano gas gennaio 2020, n. 7, recanti "Classificazione delle dispersioni di gas sull'impianto di distribuzione";
- le norme tecniche dell'Ente Nazionale Italiano di Normazione 19 gennaio 2012, 9571-1 recante "Impianti di ricezione, prima riduzione e misura del gas naturale" (di seguito: norma UNI 9571-1);
- le norme tecniche dell'Ente Nazionale Italiano di Normazione 7 aprile 2016, 11632 recante "Attività professionali non regolamentate - Figura professionale del personale addetto alle attività di sorveglianza degli impianti di distribuzione del gas naturale - Requisiti di conoscenza, abilità e competenza";
- le norme tecniche dell'Ente Nazionale Italiano di Normazione 16 maggio 2019, 10702, recante "Sistemi di controllo della pressione e/o impianti di misurazione del gas funzionanti con pressione a monte compresa tra 0,04 bar e 12 bar - Parte 1: Sorveglianza del controllo della pressione" (di seguito: norma UNI 10702);
- le norme tecniche dell'Ente Nazionale Italiano di Normazione 23 maggio 2019, 7133-1-2-3-4 recante "Odorizzazione di gas per uso domestico e similare";

- 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” (di seguito: RQDG 14/19);
- l’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità 24 marzo 2016, 137/2016/R/com, recante integrazioni del Testo integrato *unbundling* contabile (di seguito: TIUC);
- 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);
- la deliberazione dell’Autorità 3 marzo 2020, 52/2020/E/gas (di seguito: deliberazione 52/2020/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” (di seguito: Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 14 novembre 2016, 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);
- la deliberazione dell’Autorità 22 febbraio 2022, 63/2022/S/gas (di seguito: deliberazione 63/2022/S/gas);
- la determinazione del Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni dell’Autorità 8 marzo 2021, DSAI/3/2021/gas (di seguito: determinazione DSAI/3/2021/gas).

#### **FATTO**

1. Con la determinazione DSAI/3/2021/gas, l’Autorità, sulla base delle risultanze acquisite a seguito della verifica ispettiva di cui alla deliberazione 52/2020/E/gas effettuata nei giorni 8, 9 e 10 settembre 2020 presso la sede legale di Azienda Servizi Territoriali S.p.A. (di seguito A.S.T. o società), ha avviato, nei confronti della stessa, un procedimento sanzionatorio per l’accertamento di violazioni in materia di pronto intervento gas ai sensi dell’art. 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95.
2. In particolare, con riferimento all’impianto di distribuzione di gas naturale denominato “COMUNE DI TRAVAGLIATO”, gestito dalla società, è stato contestato che:

- i. in violazione dell'articolo 12, comma 8, lett. a) della RQDG 14/19 e dell'articolo 14, comma 8 lett. a) della RQDG 20/25, la società, come risulta dalla documentazione prodotta in sede di verifica ispettiva, disponeva di una procedura operativa (vigente dal febbraio 2018) denominata "Procedura pronto intervento" nella quale non sarebbero stati presenti le delibere di riferimento dell'Autorità nonché gli elementi minimi previsti dalle norme tecniche vigenti e/o dalle linee guida di cui all'articolo 25, comma 2, della RQDG 14/19 (ora articolo 35, comma 2, della RQDG 20/25); inoltre, in violazione dell'articolo 12, comma 8, lettera d), della RQDG 14/19 e 14, comma 8, lettera d), della RQDG 20/25 nonché del punto 5.4 delle Linee guida CIG 10, la società, come risulta dalle dichiarazioni della stessa rese in sede di verifica ispettiva, non avrebbe ottemperato all'obbligo di disporre di procedure operative relativamente alle attività di ripristino della fornitura di gas a uno o più clienti finali e di classificazione delle dispersioni localizzate (punto 16 e documento 16a allegato alla *check list*);
  - ii. in violazione dell'articolo 15, comma 1, lettera a), della RQDG 20/25, la società non avrebbe ottemperato all'obbligo di disporre di adeguate risorse tecnologiche per fronteggiare con tempestività le richieste di pronto intervento; in particolare, in occasione della chiamata telefonica effettuata in data 4 maggio 2020 (alle ore 19.05) dai militari della Guardia di Finanza al numero di pronto intervento 800.038051, non era stato possibile comunicare con il reperibile di turno del servizio di pronto intervento (punto 7 della *check list* e documenti 7a e 13b allegati nonché codice progressivo 6288750 della Tabella di riscontro delle chiamate di pronto intervento);
  - iii. in violazione dell'articolo 14, comma 1, lettera g), della RQDG 14/19 e articolo 15, comma 1, lettera g), della RQDG 20/25, la società ha ammesso che dal 2014 non aveva comunicato in forma scritta ai venditori, richiedenti accesso alla rete di distribuzione, il recapito telefonico per il servizio di pronto intervento, avendo dichiarato di ritenere "*sufficiente la sola pubblicazione del numero di Pronto Intervento sul portale unico di scambio*" (punto 12 della *check list*);
  - iv. in violazione dell'articolo 68, comma 6, lettera a), punto (ii), della RQDG 14/19, la società aveva prodotto, in sede di controllo per l'impianto di distribuzione denominato "COMUNE DI TRAVAGLIATO" con riferimento all'anno 2019, l'elenco di cui alla tabella N nel quale non era contenuto il campo denominato "N. Progr." (punto 15 e documento 15a allegato alla *check list*).
3. Con la medesima determinazione la società era stata invitata ad adempiere agli obblighi oggetto delle contestazioni di cui ai precedenti punti *sub* i., iii. e iv., rappresentando che tali adempimenti avrebbero costituito elemento di valutazione

- ai fini della determinazione del *quantum* dell'eventuale misura sanzionatoria, ai sensi del Titolo V dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com.
4. Con nota del 7 aprile 2021 (acquisita con prot. Autorità 15938), successivamente integrata – in risposta alla richiesta di chiarimenti e precisazioni del Responsabile del procedimento del 12 novembre 2021 (prot. Autorità 42615) – con nota del 22 novembre 2021 (acquisita con prot. Autorità 43709), A.S.T. ha presentato, ai sensi dell'articolo 45, comma 3, del decreto legislativo 93/11 e dell'articolo 16 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, una proposta di impegni relativa alle predette contestazioni.
  5. Nella proposta di impegni, la società ha dichiarato e documentato la cessazione delle condotte contestate e di essersi adeguata, come richiesto dall'art. 17, comma 2, lett. b) dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com nonché dalla determinazione DSAI/3/2021/gas, alle disposizioni oggetto delle citate contestazioni *sub* i., iii. e iv.
  6. La proposta presentata da A.S.T. reca, altresì, i seguenti sei impegni:
    - Impegno n.1  
Realizzazione di una campagna di informazione e sensibilizzazione sul territorio in materia di sicurezza e pronto intervento gas.
    - Impegno n. 2  
Formazione del personale addetto alla distribuzione gas sui seguenti temi: i) sorveglianza degli impianti di decompressione del gas naturale; ii) ispezione programmata, localizzazione e classificazione delle dispersioni di gas combustibile da reti e allacciamenti; iii) odorizzazione di gas per uso domestico ed usi similari.
    - Impegno n. 3  
Incremento rispetto agli obblighi previsti dalle norme tecniche vigenti della frequenza della manutenzione preventiva delle cabine REMI (UNI 9571-1) e degli impianti di regolazione intermedia (UNI 10702) al servizio della zona industriale denominata “Averolda”, prevedendo in entrambi i casi un ciclo di manutenzione aggiuntivo rispetto a quello previsto rispettivamente ogni 6 e 7 anni dalla citata normativa tecnica.
    - Impegno n. 4  
Incremento degli *standard* previsti dalla regolazione con riferimento all'ispezione della rete, in particolare mediante la riduzione della periodicità di ispezione del 100% della rete in media e bassa pressione a 2 anni mobili, rispetto ai 3 anni mobili per la rete in media pressione e ai 4 anni mobili per la rete in bassa pressione previsti dall'articolo 14, comma 2 lettere a) e b) della RQDG 20/25.
    - Impegno n. 5  
Incremento degli *standard* previsti dalla regolazione per l'eliminazione delle dispersioni di gas (articolo 1, comma 1 e 14, comma 1, lettera g), della RQDG 20/25) e, in particolare, riduzione del tempo massimo per l'eliminazione delle dispersioni di gas di classe B da 30 giorni solari a 20 giorni solari e delle dispersioni di gas di classe C da 180 giorni a 120 giorni dalla loro localizzazione.

Impegno n. 6

Incremento degli *standard* previsti dalla regolazione con riferimento al tempo massimo di risposta alle chiamate telefoniche di pronto intervento, in particolare riduzione dei tempi di risposta a 100 secondi, rispetto ai 120 secondi previsti dall'articolo 15, comma 3, lettera a) della RQDG 20/25, nonché l'incremento della percentuale minima di chiamate ai recapiti di pronto intervento con risposta entro il tempo massimo di 100 secondi al 93%, rispetto al 90% previsto dall'articolo 15, comma 3 lettera b), della RQDG 20/25.

A.S.T. si è impegnata, inoltre, a correlare la propria partecipazione al sistema incentivante dell'anno di riferimento all'adempimento degli impegni nn. 4 e 5, ovvero al raggiungimento degli *standard* più elevati ivi contenuti.

7. Con la deliberazione 63/2022/S/gas, l'Autorità ha dichiarato ammissibile, ai sensi dell'articolo 17, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, la proposta di impegni presentata da A.S.T., come risultante dalla nota del 22 novembre 2021, e ne ha disposto la pubblicazione sul proprio sito internet.
8. A seguito della pubblicazione sul sito internet dell'Autorità in data 24 febbraio 2022 non sono pervenute osservazioni.

**VALUTAZIONE GIURIDICA**

9. L'Autorità procede alla valutazione degli impegni presentati dall'esercente.
10. In primo luogo, nella citata proposta di impegni del 22 novembre 2021, A.S.T. ha dichiarato e documentato, la cessazione delle condotte contestate e di essersi adeguata, come richiesto dall'art. 17, comma 2, lett. b) dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com nonché dalla determinazione DSAI/3/2021/gas, alle disposizioni oggetto delle citate contestazioni sub i., iii. e iv.; in particolare, la società ha dichiarato e documentato di aver: integrato la procedura di pronto intervento, di cui all'articolo 14, comma 8 lett. a) della RQDG 20/25, con l'indicazione delle delibere di riferimento dell'Autorità e con gli elementi minimi previsti dalle norme tecniche vigenti e/o dalle linee guida di cui all'articolo 35, comma 2, della RQDG 20/25 nonché predisposto la procedura per il ripristino della fornitura di gas a uno o più clienti finali e la procedura di classificazione delle dispersioni localizzate, di cui all'articolo 14, comma 8, lettera d), della RQDG 20/25 nonché del punto 5.4 delle Linee guida CIG 10 (contestazione *sub* i.); comunicato per iscritto, mediante apposite PEC inviate tra ottobre 2020 e febbraio 2021, il recapito di pronto intervento alle società di vendita del gas che hanno fatto richiesta di accesso alla rete di distribuzione del gas gestita da A.S.T. (contestazione *sub* iii.); integrato l'elenco di cui alla Tabella N con il campo denominato "N. Progr.", per l'impianto di distribuzione denominato "COMUNE DI TRAVAGLIATO" (contestazione *sub* iv.).
11. La società, con la medesima nota del 22 novembre 2021, ha dichiarato e documentato, in merito alla contestazione *sub* ii., di aver predisposto un aggiornamento migliorativo del centralino di pronto intervento, mediante

- “l’adozione di tecnologia VoIP “Voice over IP”, la quale si aggiunge in parallelo alle attuali linee su rame e ponte radio già presenti, che permetterebbe una maggiore flessibilità in termini di trasporto e di ridondanza.
12. L’impegno n. 1 prospetta la realizzazione di una campagna di informazione e sensibilizzazione sul tema della sicurezza e del pronto intervento gas. Tali misure hanno l’obiettivo di sensibilizzare la cittadinanza sul tema della sicurezza del servizio gas (inducendo comportamenti corretti da tenere per un utilizzo sicuro della fornitura gas), oltre ad offrire ai clienti finali un ulteriore e celere strumento di reperibilità del riferimento telefonico del centralino di pronto intervento (solitamente indicato in bolletta).
  13. L’impegno n. 2 implica un’attività di formazione specialistica del personale addetto (su contenuti correlati agli impegni migliorativi) e, in particolare: mediante i corsi sulla sorveglianza degli impianti di decompressione del gas naturale, il personale addetto alla sorveglianza degli impianti di distribuzione gas potrebbe migliorare la gestione della distribuzione del gas; quindi, potrebbe migliorare la qualità del servizio e pertanto la sicurezza degli impianti; mediante il corso sulla localizzazione e classificazione delle dispersioni di gas combustibile da reti e allacciamenti, il personale addetto all’ispezione programmata potrebbe migliorare la gestione della localizzazione e classificazione delle dispersioni del gas; inoltre, il corso di aggiornamento consentirà di migliorare le conoscenze e la consapevolezza dei rischi collegati all’attività di distribuzione del gas, aumentando le capacità operative del personale addetto e la prevenzione delle emergenze e degli incidenti da gas; mediante il corso in materia di “Odorizzazione di gas per uso domestico ed usi simili”, il personale addetto all’odorizzazione del gas naturale potrebbe migliorare la gestione dell’attività di odorizzazione e pertanto la sicurezza degli impianti.
  14. Gli impegni nn. 3, 4 e 5 prospettano un incremento degli *standard* previsti dalla regolazione e dalle norme tecniche con riferimento alla manutenzione preventiva delle Cabine Remi e degli impianti IRI, alla eliminazione delle dispersioni di gas e con riferimento alla periodicità nonché alla percentuale di ispezione della rete. Tali impegni, una volta attuati, paiono utili al più efficace perseguimento del bene giuridico tutelato dalle disposizioni violate ovvero la sicurezza delle persone e delle cose. In particolare, l’impegno n. 3 è idoneo ad aumentare la sicurezza del servizio di distribuzione, riducendo il rischio di eventuali malfunzionamenti degli impianti e a migliorare la prevenzione delle emergenze e degli incidenti sulla rete di distribuzione; mentre gli impegni nn. 4 e 5 hanno lo scopo di anticipare i tempi di eliminazione e ridurre la presenza di perdite incontrollate di gas nel sottosuolo, migliorando la capacità di controllo dello stato di deterioramento della rete di distribuzione e dunque il grado di sicurezza del servizio di distribuzione stesso.
  15. L’impegno n. 6, infine, prospetta un miglioramento del servizio centralino di pronto intervento, mediante un’attività idonea a garantire una performance del servizio maggiormente tempestiva oltre che a ridurre le possibilità di abbandono della chiamata da parte degli utenti.



16. Per le suesposte ragioni, l'Autorità ritiene che gli impegni presentati dalla società siano utili al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate nel procedimento sanzionatorio avviato con determinazione DSAI/3/2021/gas e, pertanto, ne dispone l'obbligatorietà nei confronti di A.S.T.
17. Al fine della valutazione positiva degli impegni di cui sopra, l'Autorità ritiene altresì necessario che la società comunichi i costi effettivamente sostenuti per adempiere a ciascuno degli impegni assunti e dia, altresì, separata evidenza contabile degli stessi costi nella nota di commento ai conti annuali separati, predisposta ai sensi dell'art. 21 del TIUC. Ciò anche al fine di consentire le corrette determinazioni, da parte dell'Autorità, in tema di riconoscimento di costi dei servizi di vendita, non potendo i costi sopportati dall'impresa per l'attuazione degli impegni essere annoverati tra quelli che concorrono alla determinazione dell'ammontare dei costi riconosciuti.
18. Per le suesposte ragioni e in considerazione della mancata presentazione di osservazioni da parte di terzi alla proposta di impegni di A.S.T., l'Autorità ritiene che si possa chiudere il procedimento sanzionatorio avviato con determinazione DSAI/3/2021/gas nei confronti della medesima società, ai sensi dell'art. 45, comma 3, del decreto legislativo 93/11 e dell'art. 19, comma 3, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com.

### **DELIBERA**

1. di approvare e rendere obbligatori, nei termini di cui in motivazione, ai sensi dell'art. 45, comma 3, del decreto legislativo 93/11 e dell'art. 19, comma 3, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, gli impegni presentati da Azienda Servizi Territoriali S.p.A., come risultanti dalla nota del 22 novembre 2021 (acquisita con prot. Autorità 43709) (*Allegato A*), con riferimento al procedimento sanzionatorio avviato con determinazione DSAI/3/2021/gas;
2. di prevedere che i predetti impegni vengano attuati osservando le seguenti tempistiche:
  - a) l'impegno n. 1, relativo alla campagna di informazione e sensibilizzazione sul tema della sicurezza e del pronto intervento gas, verrà attuato nell'arco di un biennio a decorrere dal terzo mese successivo alla comunicazione della presente deliberazione;
  - b) l'impegno n. 2, relativo ai corsi di formazione del personale, verrà attuato nell'arco di un triennio (con cadenza annuale) a decorrere dal terzo mese successivo alla comunicazione della presente deliberazione;
  - c) gli impegni nn. 3, 4, 5 e 6, relativi all'incremento degli standard previsti dalla regolazione e dalle norme tecniche, verranno attuati a decorrere dal terzo mese successivo alla comunicazione della presente deliberazione e fino alla fine dell'attuale periodo regolatorio (2022-2025);

3. di prevedere che Azienda Servizi Territoriali S.p.A. comunichi, nei termini di cui al successivo punto 6, i costi effettivamente sostenuti per l'attuazione di ciascuno degli impegni approvati con la presente deliberazione e i periodi temporali del loro sostenimento, dandone evidenza contabile nella nota di commento ai conti annuali separati, predisposta ai sensi dell'art. 21 del TIUC;
4. di ordinare a Azienda Servizi Territoriali S.p.A. di iscrivere nello stato patrimoniale del primo bilancio utile un fondo oneri di importo pari al costo complessivo stimato delle misure oggetto dei presenti impegni;
5. di chiudere il procedimento sanzionatorio avviato con determinazione DSAI/3/2021/gas nei confronti di Azienda Servizi Territoriali S.p.A., ai sensi dell'art. 45, comma 3, del decreto legislativo 93/11 e dell'art. 19, comma 3, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com;
6. di ordinare a Azienda Servizi Territoriali S.p.A. di trasmettere all'Autorità prova documentale dell'attuazione degli impegni entro 30 (trenta) giorni dalle scadenze previste e riportate nel precedente punto 2;
7. di avvisare che, ai sensi dell'art. 45, comma 3, del legislativo 93/11 e dell'art. 20 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, il procedimento sanzionatorio potrà essere riavviato qualora l'impresa contravvenga agli impegni assunti o il presente provvedimento si fondi su informazioni incomplete, inesatte o fuorvianti. All'esito di tale procedimento l'Autorità potrà irrogare una sanzione amministrativa pecuniaria fino al doppio di quella che sarebbe stata irrogata in assenza di impegni;
8. di comunicare il presente atto a Azienda Servizi Territoriali S.p.A. (P. Iva 03376720177) mediante PEC all'indirizzo [astspa@pec.aziendaserviziterritoriali.com](mailto:astspa@pec.aziendaserviziterritoriali.com) e di pubblicarlo sul sito *internet* dell'Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it).

19 luglio 2022

Il Presidente  
*Stefano Besseghini*