

DELIBERAZIONE 26 MARZO 2024
109/2024/S/GAS

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

L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE

Nella 1288^a riunione del 26 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;
- 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 23 aprile 2012, n. 10 (di seguito: Linee guida CIG 10);
- la deliberazione dell'Autorità 8 marzo 2022, 87/2022/E/gas (di seguito: deliberazione 87/2022/E/gas);
- la determinazione del Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni dell'Autorità 1 agosto 2023, DSAI/8/2023/gas (di seguito: determinazione DSAI/8/2023/gas).

FATTO:

1. Con deliberazione 87/2022/E/gas, l’Autorità ha approvato un programma di cinque controlli nei confronti di altrettante imprese distributrici di gas, tra cui Umbria Distribuzione Gas S.p.A. (di seguito anche UDG S.p.A. o società), individuate tra quelle che negli ultimi cinque anni non hanno subito verifiche ispettive ai fini del riconoscimento degli incentivi, tenendo anche conto della loro distribuzione sul territorio nazionale.
2. In attuazione di tale programma, l’Autorità, in collaborazione con il Nucleo Speciale Beni e Servizi della Guardia di Finanza, ha effettuato nei giorni 31 gennaio, 1, 2 e 3 febbraio 2023, una verifica ispettiva presso la sede legale della società, avente ad oggetto i dati relativi all’impianto di distribuzione di gas naturale, denominato “TERNI”, gestito dalla stessa.
3. Dall’esame delle risultanze della verifica ispettiva e dalla documentazione ivi acquisita è emerso, con riferimento al citato impianto di distribuzione di gas naturale, che:
 - i. in violazione dell’articolo 14, comma 8, lettere a), c), d), e), f), h) e i) della RQDG 20/25, la società non avrebbe ottemperato all’obbligo di disporre di procedure operative aggiornate alla regolazione vigente, relativamente alle attività di pronto intervento (PO GAS 09 25), di attivazione della fornitura (PO GAS 09 04), di classificazione delle dispersioni localizzate e di ricerca programmata delle dispersioni (ITG-IOP-256-R00), di protezione catodica (PO GAS 09 17), di gestione delle emergenze (PO GAS 09 26) e di gestione degli incidenti da gas (PO GAS 09 27) (punto 17 della *check list* e documenti 17a, 17b e 17c allegati); inoltre, la procedura relativa all’attività di pronto intervento denominata “ITG-IOP-291-R02-all-4” conterrebbe, tra le indicazioni da fornire ai segnalanti situazioni di dispersioni di gas, l’utilizzo di stracci bagnati, senza tuttavia precisare le modalità da seguire e gli accorgimenti di sicurezza da adottare, in ulteriore contrasto con l’articolo 15, comma 1, lettera c), (iii) della RQDG 20/25;
 - ii. in violazione dell’articolo 15, comma 1, lettera a), della RQDG 20/25 e del punto 5.3 nonché del punto A2.2 dell’Allegato 2 delle Linee guida del Comitato italiano gas 23 aprile 2012, n. 10 (di seguito: Linee guida CIG 10/2012), la società non avrebbe fronteggiato con tempestività una richiesta di pronto intervento, in conformità alle norme tecniche vigenti in materia; in particolare, dall’ascolto in sede di verifica ispettiva di due delle 49 (quarantanove) registrazioni vocali di chiamate telefoniche, estratte a campione, pervenute al centralino di pronto intervento nell’anno 2020, e dalla documentazione ivi acquisita, è emerso che la società, nonostante sia intervenuta in data 8 aprile 2020 a seguito di una segnalazione telefonica per dispersione di gas, è stata costretta a ritornare il giorno dopo, a distanza di 16 ore, a causa di un’ulteriore segnalazione per eliminare definitivamente una dispersione di gas relativa alla medesima utenza (documento 9a allegato alla *check list*, progressivi 15 e 15 bis

- del “Dettaglio” della “Tabella verifica componenti dispersioni” anno 2020”, nonché osservazioni a verbale di verifica del 3 febbraio 2023);
- iii. in violazione dell’articolo 15, comma 1, lettera c), punto (iii) della RQDG 20/25, la società non avrebbe ottemperato all’obbligo 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 49 (quarantanove) registrazioni vocali di chiamate telefoniche, estratte a campione, pervenute al centralino di pronto intervento nell’anno 2020, è emerso che in occasione di 7 (sette) chiamate in cui l’utente segnalava possibili situazioni di dispersione di gas, l’operatore ha fornito indicazioni circa l’utilizzo di stracci bagnati, in attesa dell’arrivo della squadra di pronto intervento, senza precisare indicazioni puntuali sulle modalità da seguire e sugli accorgimenti di sicurezza da adottare (documento 9a allegato alla *check list* e progressivi numero 6, 11, 22, 28, 29, 35, 45 del “Dettaglio” della “Tabella verifica componenti dispersioni”, nonché osservazioni a verbale di verifica del 3 febbraio 2023);
 - iv. in violazione dell’articolo 15, comma 1, lettera d) della RQDG 20/25, la società non avrebbe effettuato correttamente la registrazione garantita di alcune chiamate telefoniche pervenute al centralino di pronto intervento; in particolare, la chiamata di cui al progressivo 21bis del “Dettaglio” della “Tabella verifica componenti dispersioni” non è stata registrata, mentre la chiamata di cui al progressivo 26bis del “Dettaglio” della “Tabella verifica componenti dispersioni” è riportata nel file registrazione garantita con il nome del chiamante errato (documenti 8a e 9a allegati alla *check list*, nonché osservazioni a verbale di verifica del 3 febbraio 2023);
 - v. in violazione dell’articolo 15, comma 1, lettere a) ed e), della RQDG 20/25, la società, come risulta dall’ascolto delle 49 (quarantanove) registrazioni vocali delle citate chiamate pervenute al numero di pronto intervento estratte a campione in sede di verifica ispettiva e dalla documentazione ivi acquisita, non avrebbe ottemperato all’obbligo di fronteggiare con tempestività una richiesta di pronto intervento; in particolare, in occasione di una chiamata di pronto intervento per dispersione di gas, il centralinista di turno, anziché disporre un immediato intervento del personale incaricato sul luogo della chiamata, avrebbe invitato il chiamante a rivolgersi al proprio idraulico (documento 9a allegato alla *check list*, progressivo 7 del “Dettaglio” della “Tabella verifica componenti dispersioni” anno 2020, nonché osservazioni a verbale di verifica del 3 febbraio 2023);
 - vi. in violazione dell’articolo 36, comma 10, lettere c) e d) e dell’articolo 38, comma 10, lettere a), b) e c) della RQDG 20/25, la società non avrebbe correttamente registrato e conseguentemente non avrebbe correttamente comunicato all’Autorità le chiamate telefoniche conversate (pertinenti e non pertinenti) e le chiamate telefoniche non conversate relative al servizio di pronto intervento; in particolare, il responsabile del centralino di pronto intervento di Italgas Reti S.p.A. (gestore del centralino di pronto intervento in forza di un contratto di

servizio intercorrente con la società - punto 2 della *check list* documento 2b allegato), ha dichiarato in sede di verifica ispettiva che *“la classificazione delle chiamate non pertinenti prevede una sottocategoria indicata con il termine “telefonata muta”, relativa a quei casi in cui, pur essendo iniziata la conversazione (ovvero l’operatore di centralino di pronto intervento ha preso in carico la chiamata), la stessa o non ha avuto luogo o non è stata efficace ai fini della corretta classificazione. Le chiamate che rientrano in questa sottocategoria, qualora non sia possibile l’associazione all’impianto, vengono attribuite alla società Italgas Reti”* (punto 6 della *check list*); inoltre, la società in occasione di due delle 49 (quarantanove) registrazioni vocali di chiamate telefoniche, estratte a campione, pervenute al centralino di pronto intervento nel 2020, ha classificato erroneamente tali chiamate come “non pertinenti” nonostante si trattasse di chiamate “pertinenti” (documento 9a allegato alla *check list*, progressivi nn. 7 e 21bis del “Dettaglio” della “Tabella verifica componenti dispersioni” anno 2020).

4. Pertanto, con determinazione del Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni (determinazione DSAI/8/2023/gas), è stato avviato, nei confronti di UDG S.p.A., un procedimento per l’accertamento di violazioni in materia di sicurezza del servizio di distribuzione gas e per l’adozione del relativo provvedimento sanzionatorio ai sensi dell’articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95.
5. Con la medesima determinazione la società è stata invitata, nelle more del procedimento, ad adempiere agli obblighi oggetto delle contestazioni di cui ai precedenti punti *sub* i., iii., e vi., 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 della citata verifica ispettiva UDG S.p.A. ha dichiarato, tra l’altro, di avvalersi, tramite un contratto di servizio, di Italgas Reti S.p.A. per una serie di attività, tra cui: *“Servizio di Centralino di Pronto intervento; Misure del grado di odorizzazione incluse le attività di laboratorio per la qualità del gas; Ricerca programmata delle dispersioni; Servizi commerciali e rapporti con le società di vendita.”* (punto 2 della *check list* e documento 2b allegato).
7. Nel corso dell’istruttoria è intervenuta la società Italgas Reti S.p.A. che ha presentato una memoria (acquisita con prot. Autorità 59212 del 19 settembre 2023), con la quale ha chiesto la chiusura con archiviazione del presente procedimento per le argomentazioni che verranno riportate ed analizzate nei paragrafi successivi.
8. In data 28 novembre 2023, il responsabile del procedimento ha comunicato alla società e a Italgas Reti S.p.A. le risultanze istruttorie (prot. Autorità 75308).
9. Nella fase decisoria del procedimento, Italgas Reti ha trasmesso, per conto di UDG, una memoria di replica alla comunicazione delle risultanze istruttorie, corredata da documentazione difensiva (acquisita con prot. Autorità 2473 del 11 gennaio 2024).
10. In data 21 febbraio 2024, l’Autorità ha formulato una richiesta di chiarimenti al CIG (prot. Autorità 13812) e una richiesta di parere al Corpo nazionale dei Vigili del Fuoco (prot. Autorità 13833), dando comunicazione delle stesse alla società e, per

conoscenza, a Italgas Reti S.p.A. (prot. Autorità 13841), ivi precisando che, ai sensi dell'articolo 4bis, comma 3, del Regolamento Sanzioni e Impegni, il termine di conclusione del procedimento, e dunque anche il termine della fase decisoria, sono sospesi fino alla data di ricevimento di tutte le informazioni richieste e, comunque, non oltre 20 giorni (venti) giorni dalla comunicazione delle richieste di informazioni allegate.

11. Con nota del 15 marzo 2024 (acquisita con prot. Autorità 19799), il CIG ha riscontrato la richiesta di chiarimenti dell'Autorità. Con nota del 18 marzo 2024 (prot. Autorità 20297), le informazioni ricevute dal CIG sono state trasmesse a UDG S.p.A. e, per conoscenza, a Italgas Reti S.p.A..

VALUTAZIONE GIURIDICA:

Contesto normativo

12. Ai sensi dell'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.
13. 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 in materia (comma 1, lettera a); in particolare, il punto 5.3 delle Linee guida CIG 10/2012, prescrive all'impresa di distribuzione di gas di assicurarsi, tra l'altro, che il personale, che fa parte o può essere chiamato a far parte del servizio di pronto intervento, sia in grado di svolgere le mansioni previste dal ruolo ad esso assegnato e che allo stesso siano rese disponibili le procedure e le istruzioni che riguardano lo svolgimento dei suoi compiti all'interno del servizio; inoltre, il punto A2.2 dell'allegato 2 delle medesime Linee guida CIG 10 prevede che in caso di dispersione di gas da impianti di derivazione di utenza e gruppi di misura, al termine delle operazioni ivi previste, la società di distribuzione deve verificare che le cause che hanno dato origine alla chiamata siano quelle effettivamente individuate e che siano ripristinate le condizioni di sicurezza;
 - 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 la definizione di cui all'articolo 1, comma 1, della RQDG 20/25, delle chiamate telefoniche pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento (comma 1, lettera d);
 - l'obbligo di inviare il personale incaricato in seguito a chiamata telefonica per pronto intervento relativa a segnalazione di una delle situazioni indicate all'articolo 12, comma 3, della RQDG 20/25 (comma 1, lettera e).
14. L'articolo 36, comma 10, della RQDG 20/25 impone alle imprese che esercitano l'attività di distribuzione del gas di registrare per ogni chiamata telefonica pervenuta ai recapiti di pronto intervento, tra l'altro, l'esito della chiamata a seconda che la conversazione con un operatore sia stata effettuata o meno (lettera c) e per le chiamate con conversazione avvenuta, la pertinenza o meno al servizio di pronto intervento (lettera d).
15. L'articolo 38 della RQDG 20/25 impone alle imprese distributrici l'obbligo di comunicare all'Autorità, entro il 31 marzo di ogni anno, per ciascun impianto di distribuzione individuato dal relativo codice, tra l'altro: il numero totale delle chiamate telefoniche con conversazione "pertinenti" il servizio di pronto intervento (comma 10, lettera a), quelle "non pertinenti" (comma 10, lettera b) e il numero totale delle chiamate telefoniche "senza conversazione" (comma 10, lettera c).

Argomentazioni di Italgas Reti S.p.A. in merito alle violazioni sub i. e iii.

16. Con le memorie del 19 settembre 2023 e dell'11 gennaio 2024 (nella quale ha specificato di curare i rapporti con l'Autorità "*anche per conto di UDG*"), Italgas Reti S.p.A. ha sostenuto la correttezza dell'operato della società in forza delle seguenti argomentazioni.
17. Secondo Italgas Reti S.p.A., le citate procedure PO GAS 09 25 (Pronto Intervento), PO GAS 09 04 (Interventi sui gruppi di misura), PO GAS 09 17 (Conduzione e manutenzione dei sistemi di protezione catodica), PO GAS 09 26 (Gestione delle emergenze del sistema distributivo gas) e PO GAS 09 27 (Gestione degli incidenti da gas e loro statistica - Emissioni di gas in atmosfera) presenterebbero riferimenti a documenti regolatori superati dovuti, tuttavia, ad un fisiologico ritardo di aggiornamento delle stesse, nonché, quanto alla procedura ITG-IOP-256-R00 (attività di ricerca programmata dispersioni su rete gas), le possibili violazioni, utilizzando il canone della buona fede, sarebbero meri refusi che "*non alterano minimamente il valore sostanziale del documento, né pertanto ne inficiano in alcun modo la sicurezza*".
18. Nella fase decisoria del procedimento, la società ha trasmesso le revisioni delle procedure PO GAS 09 25, PO GAS 09 04, PO GAS 09 17, PO GAS 09 26, PO GAS 09 27 dalle quali si evincerebbe l'eliminazione delle incongruità già a partire dai primi mesi del 2021, nonché la revisione della procedura ITG-IOP-256 del 24/02/2021 recante altresì l'eliminazione delle inadeguatezze contestate e, in

particolare, *“per quanto riguarda i tempi per l’eliminazione delle dispersioni in “Classe C”, non rivisti nella versione in vigore nel 2020, la successiva revisione del 24/02/2021 (v. paragrafo 3.1.3.6) rimanda per tali valori all’allegato 14 della ITG-IOP-291 revisionato in pari data, che si trasmette anch’essa (Allegato 3)”*.

19. Inoltre, in merito all’indicazione fornita dall’operatore di centralino di pronto intervento di utilizzare gli stracci bagnati per tamponare certe tipologie di dispersioni di gas, codificata altresì nell’istruzione operativa ITG-IOP-291-R02, Italgas Reti S.p.A., richiamando quanto già osservato dalla società in sede di verifica ispettiva, ha ribadito quanto segue. L’indicazione di utilizzare stracci bagnati non potrebbe essere in alcun modo considerata non idonea in quanto non era stata preclusa dal CIG il quale, con una nota del 4 luglio 2019, avrebbe rilevato che tale istruzione *“di immediata comprensibilità in quanto auto-esplicativa, non deve nemmeno essere sottoposta a particolare valutazione da parte del personale del centralino di pronto intervento”*. Tale impostazione, tra l’altro, a detta di Italgas Reti S.p.A., sarebbe stata successivamente ribadita dallo stesso CIG che, in sede di revisione, intervenuta nel febbraio 2022, delle Linee guida CIG 10 in materia di pronto intervento gas, avrebbe previsto *“una specifica clausola di flessibilità”*, e cioè la possibilità per il distributore di fornire indicazioni di sicurezza basate su *“consolidate esperienze”*, tra le quali rientrerebbe l’indicazione di apporre gli *“stracci bagnati”*. Infine, nella memoria dell’11 gennaio 2024, la società ha precisato che l’indicazione di apporre uno straccio bagnato sulla dispersione al fine di tamponare la stessa, oltre a rappresentare una cd. *“massima di esperienza”*, è sempre stata accompagnata da ulteriori indicazioni essenziali per la tutela della sicurezza e dell’incolumità del chiamante, quali *“raccomandare di non azionare interruttori, apparecchiature elettriche, di non fumare e non usare fiamme libere, di chiudere eventuali rubinetti e valvole di intercettazione ecc.”* e ciò *“esattamente in linea con quanto contenuto nella sentenza del Consiglio di Stato n. 2927/2022 e con quanto riportato anche nella procedura aziendale di riferimento”*. La società ha precisato inoltre che *“al fine di tutelare ulteriormente la sicurezza del chiamante è stata data indicazione di apporre lo straccio bagnato solo se il punto di dispersione sia stato individuato e lo stesso sia facilmente accessibile”*.

Valutazione delle argomentazioni di Italgas Reti S.p.A. in merito alle violazioni sub i. e iii.

20. Le argomentazioni della società risultano parzialmente accoglibili per le motivazioni di seguito esposte.
21. Il richiamo contenuto a riferimenti normativi non più vigenti e/o a disposizioni non corrette non può essere considerato alla stregua di meri refusi, in quanto la regolamentazione viene aggiornata per disciplinare settori oggetto di costante evoluzione e al fine di rispondere in modo tempestivo ed efficace ad esigenze di sicurezza avvertite in misura sempre maggiore. Ciò posto, dagli elementi acquisiti nel corso del procedimento, risulta evidente che la società, utilizzando la diligenza professionale, avrebbe potuto e dovuto aggiornare e correggere le procedure

- operative oggetto di contestazione in modo da garantire che ognuna delle attività oggetto di dette procedure fosse svolta da tutti gli addetti in coerenza con l'evoluzione della Regolazione.
22. Al riguardo, si intende precisare che, oltre al richiamo alla deliberazione 574/2013/R/gas (relativa al periodo regolatorio 2014-2019) in luogo della vigente 569/2019/R/gas (RQDG 20/25) presente in tutte le procedure operative contestate, alcune procedure mostrano ulteriori incongruenze: in particolare, la procedura PO GAS 09 25 prevede, per l'eliminazione delle dispersioni classificate come "Classe C", un tempo di intervento pari a "9 mesi" al posto di 180 giorni come previsto dall'articolo 1 comma 1 della RQDG 20/25 oltre ad un richiamo alle Linee guida CIG n. 12 del 2015 e non a quelle aggiornate del 2020; la procedura PO GAS 09 04 fa riferimento a disposizioni normative ampiamente superate nel tempo quali la deliberazione dell'Autorità n. 40/04 in luogo della deliberazione 40/2014/E/gas, la deliberazione 168/04 superata dalla deliberazione 569/2019/R/gas e la legge n. 46 del 1990 superata dal decreto ministeriale n. 37 del 2008; la procedura ITG-IOP-256-R00 prevede (così come il suo allegato 1), per l'eliminazione delle dispersioni classificate come "Classe C", un tempo di intervento pari a nove mesi (ovvero 270 giorni) al posto di 180 giorni come previsto dall'articolo 1, comma 1 della RQDG 20/25; la procedura PO GAS 09 27 riporta alla voce "danni materiali, conseguenze", l'importo di euro 1.000 che non risulta coerente con la definizione di "incidenti da gas" riportata nell'articolo 18, comma 1, della RQDG 20/25.
 23. Si prende atto della circostanza che tali inesattezze siano state in gran parte corrette nelle revisioni delle procedure compiute nei primi mesi del 2021, come trasmesse da Italgas Reti S.p.A. nella fase decisoria del procedimento, risultando invece ancora non superate le seguenti criticità: la procedura PO GAS 09 25 (cfr. Allegato 12) non prevede il richiamo alle linee guida CIG n. 12 aggiornate nel 2020; la procedura PO GAS 09 04 non reca indicazione di riferimenti normativi e tecnici puntuali (cfr. paragrafo 5, pag. 3). Il parziale superamento delle criticità rilevate – del quale si terrà conto ai fini della quantificazione della sanzione da irrogare –, tuttavia, non elide la responsabilità di UDG per la violazione dell'articolo 14, comma 8, lettere c), d), e), f), h) e i) della RQDG 20/25.
 24. In merito all'indicazione di apporre stracci bagnati per tamponare certe tipologie di dispersioni di gas occorre, in via preliminare, rilevare che l'Autorità ha più volte ribadito, tra l'altro, con le deliberazioni 163/2020/R/gas, 567/2020/R/gas e 74/2021/S/gas, che tale indicazione, qualora fornita in mancanza di puntuali indicazioni sulle modalità da seguire e sugli accorgimenti di sicurezza da adottare, avrebbe comportato la violazione dell'obbligo di servizio previsto dalla disposizione attualmente vigente, di cui all'articolo 15, comma 1, lettera c), (iii), della RQDG 20/25. Inoltre, occorre rammentare che la correttezza di tale valutazione dell'Autorità è stata confermata dal Consiglio di Stato con la sentenza n. 2927 del 19 aprile 2022.
 25. Fermo quanto sopra, alla luce degli elementi acquisiti nella fase decisoria del presente procedimento e, in particolare, delle linee guida CIG 10/2022 adottate ai sensi della deliberazione 569/2019/R/gas, deve ritenersi che quanto previsto dalla procedura aziendale ITG-IOP-291-R02 (nella versione 2020), con riferimento all'indicazione

- di apporre stracci bagnati, non sia in contrasto con la regolazione come integrata dalla normativa tecnica di riferimento sopra richiamata.
26. La “versione 2020” della procedura aziendale di Italgas reti S.p.A. sull’attività di pronto intervento prevede, infatti, a differenza della precedente versione, che l’indicazione di “apporre stracci bagnati” possa essere fornita al segnalante – per le particolari tipologie di dispersioni già indicate nella precedente versione e sempre che vengano altresì fornite tutte le altre indicazioni di sicurezza da adottare in attesa dell’arrivo della squadra di pronto intervento – solo qualora la dispersione sia individuata *“su parte aerea a vista e facilmente accessibile”*.
 27. L’indicazione di apporre stracci bagnati limitata ai soli casi di cui sopra (ossia a particolari tipologie di dispersione e *sempre che* le stesse siano *“su parte aerea a vista e facilmente accessibile”*) risulta rientrare tra le indicazioni comportamentali che possono ora essere impartite al segnalante secondo le linee guida CIG 10/2022, le quali prevedono che *“in considerazione della variabilità della tipologia delle segnalazioni, delle caratteristiche soggettive del chiamante, dei contesti impiantistici e ambientali ai quali la singola segnalazione si riferisce, nonché la mancata conoscenza da parte dell’operatore di Centralino del livello di preparazione tecnica dei segnalanti, è opportuno che vengano impartite, indicazioni comportamentali semplici e intuitive e suggerite eventuali azioni eseguibili solo manualmente, che non richiedano abilità specifiche e che escludano in ogni caso l’utilizzo di utensili o attrezzi”*.
 28. In tal senso depone il chiarimento reso dallo stesso CIG in data 15 marzo 2024 (prot. Autorità 19799), in riscontro alla richiesta dell’Autorità: *“l’apposizione di stracci bagnati, nei soli casi e al ricorrere di tutte le condizioni richiamate al punto iii. della richiesta di cui sopra [ovvero, che siano fornite anche le altre istruzioni di sicurezza da adottare, che la dispersione presenti le suindicate caratteristiche e solo per talune tipologie di dispersione] si configura come un’azione eseguibile solo manualmente, tale da non richiedere abilità specifiche e l’uso di utensili o attrezzi ai sensi delle Linee Guida CIG 10/2022”*.
 29. A ciò deve aggiungersi che il CIG, nella propria nota, ha segnalato che *“nell’ambito della raccolta statistica dagli incidenti da gas elaborata da CIG su mandato ARERA, non risultano a CIG evidenze di incidenti nei casi e al ricorrere di tutte le condizioni richiamate al punto iii. della richiesta di cui sopra (ovvero, che siano fornite anche le altre istruzioni di sicurezza da adottare, che la dispersione presenti le suindicate caratteristiche e solo per talune tipologie di dispersione), correlati all’utilizzo di stracci bagnati”*. Al riguardo, d’altra parte, nessuna osservazione in senso contrario è pervenuta dal Corpo Nazionale dei Vigili del Fuoco.
 30. Poiché quindi, alla luce della sopravvenuta normativa tecnica di riferimento (Linee guida CIG 10/2022), la condotta contestata risulta conforme alla RQDG 20/25, il presente procedimento – con riguardo alla condotta in esame (violazione i. relativamente alla procedura sull’attività di pronto intervento) – deve concludersi con l’archiviazione. Ciò in applicazione del principio della retroattività della legge più favorevole che, come noto, la più recente giurisprudenza ha esteso anche alla materia delle sanzioni amministrative (Corte Cost. 63/2019) e ferma restando la

responsabilità dell'impresa di distribuzione ai sensi dell'art. 2050 c.c. per le eventuali conseguenze dannose della propria condotta.

31. Nel caso di specie, tuttavia, con riferimento alla violazione sub iii., va rilevato che – per una chiamata di pronto intervento tra quelle estratte a campione, pervenute al centralino di pronto intervento nell'anno 2020 (e in particolare per la chiamata indicata con il numero progressivo 35 del “Dettaglio” della “Tabella verifica componenti dispersioni”, cfr. documento 9a allegato alla *check list*) – risulta che l'indicazione di apporre stracci bagnati sia stata concretamente fornita dall'operatore del centralino di pronto intervento in un caso non ammesso dalla procedura aziendale. In particolare, in occasione di detta chiamata, l'utente segnalava possibili situazioni di dispersione di gas senza avere però individuato il punto di dispersione e l'operatore di centralino forniva ugualmente l'indicazione di utilizzare stracci bagnati. Detta indicazione non avrebbe potuto essere fornita poiché la tipologia di dispersione segnalata era da classificarsi “su parti di impianto non identificate” e non rientrava, pertanto, tra le tipologie di dispersione per le quali la procedura operativa aziendale prevedeva, tra le istruzioni da fornirsi al segnalante, quella di apporre stracci bagnati.
32. Per le succitate argomentazioni, risulta confermata la violazione da parte di UDG S.p.A. dell'articolo 14, comma 8, lettere c), d), e), f), h) e i) della RQDG 20/25. Per quanto accertato nella fase decisoria del procedimento devono essere archiviate la contestata violazione dell'articolo 14, comma 8, lettera a) della RQDG 20/25 (*sub* contestazione *i.*), mentre la contestata violazione dell'articolo 15, comma 1, lettera c), (iii), della RQDG 20/25 (*sub* contestazione *iii.*) risulta confermata nei termini di cui al precedente punto 31, limitatamente cioè alla chiamata con progressivo numero 35 sopra indicata.

Argomentazioni di Italgas Reti S.p.A. e valutazione delle argomentazioni in merito alla violazione sub ii.

33. Con riferimento alla contestazione in esame Italgas Reti S.p.A., nella memoria difensiva del 19 settembre 2023, ha sostenuto che dall'analisi della documentazione acquisita in sede di verifica ispettiva, non emergerebbero elementi a supporto dell'esecuzione dell'intervento (relativo alla chiamata di cui al progressivo 15bis della “Tabella verifica componenti dispersioni” anno 2020) non a regola d'arte. Secondo Italgas Reti S.p.A., in particolare, nelle 16 ore successive al primo intervento potrebbero “*essere intervenute, ad esempio, circostanze che hanno provocato una nuova dispersione nella stessa area, financo sul medesimo punto*”.
34. Con la memoria dell'11 gennaio 2024, Italgas Reti ha invece confermato quanto rilevato dall'Autorità tenuto conto della documentazione a corredo della chiamata, ovvero con riguardo al fatto che il gruppo di riduzione è stato sostituito 2 volte, per via di anomalie di funzionamento, dopo circa 16 ore dalla prima sostituzione. Tuttavia, ad avviso della società, “[*tutto ciò porta ragionevolmente a ritenere che la strumentazione installata nel primo intervento presentasse difetti di costruzione, o comunque alcune anomalie, per la cui evidenziazione (e il successivo accertamento) si sono osservate tempistiche fisiologiche, in quanto del tutto compatibili con il tipo*

e il grado di complessità della tecnologia installata e la cui valutazione, in assenza degli elementi di contesto, anche tecnico (che possono essere acquisiti solo sulla base di una perizia) e delle necessarie competenze specialistiche, non può essere effettuata nell'ambito del presente procedimento". Sulla scorta di tali considerazioni, ad avviso di Italgas Reti, UDG avrebbe operato secondo diligenza e sulla base degli elementi fattuali raccolti e che pertanto i rilievi dell'Autorità non sarebbero idonei a supportare la contestazione di un "intervento non efficace/corretto".

35. In via preliminare, occorre rilevare che l'articolo 15, comma 1, lettera a), della RQDG 20/25 impone alle imprese di distribuzione del gas 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 (comma 1, lettera a); in particolare, il punto 5.3 delle Linee guida CIG 10/2012 (oggi sostituito dal punto 3.3. delle Linee guida CIG 10 vigenti dal febbraio 2022) prescrive all'impresa di distribuzione di gas di assicurarsi, tra l'altro, che il personale, che fa parte o può essere chiamato a far parte del servizio di pronto intervento, sia in grado di svolgere le mansioni previste dal ruolo ad esso assegnato e che allo stesso siano rese disponibili le procedure e le istruzioni che riguardano lo svolgimento dei suoi compiti all'interno del servizio; inoltre, il punto A2.2 dell'allegato 2 delle Linee guida CIG 10/2012 (oggi sostituito dal punto A2.2 dell'allegato 2 delle Linee guida CIG 10/2022) prevede che in caso di dispersione di gas da impianti di derivazione di utenza e gruppi di misura, al termine delle operazioni ivi previste, la società di distribuzione deve verificare che le cause che hanno dato origine alla chiamata siano quelle effettivamente individuate e che siano ripristinate le condizioni di sicurezza.
36. Ciò premesso, le argomentazioni difensive svolte da Italgas nella fase decisoria del procedimento possono trovare accoglimento per le seguenti ragioni.
37. Premesso che i due interventi eseguiti dalla società risultano tempestivi rispetto alle due richieste di intervento (e cioè, le chiamate di pronto intervento di cui ai progressivi 15bis e 15), alla luce delle difese della società di cui alla memoria dell'11 gennaio 2024 risulta pacifico che tanto il primo quanto il secondo intervento abbiano avuto ad oggetto la sostituzione del gruppo di riduzione.
38. La circostanza di cui al punto precedente non consente di escludere che il secondo intervento si sia reso necessario in ragione di difetti di costruzione o comunque di anomalie della strumentazione installata nel primo intervento non imputabili alla società né rilevabili al momento del primo intervento. Alla luce di quanto precede, deve procedersi all'archiviazione della violazione da parte di UDG S.p.A. dell'articolo 15, comma 1, lettera a), della RQDG 20/25 e del punto 5.3 nonché del punto A2.2 dell'Allegato 2 delle Linee guida CIG 10/2012.

Argomentazioni di Italgas Reti S.p.A. e valutazione delle argomentazioni in merito alle violazioni sub iv. e vi. (quest'ultima limitatamente alla chiamata di cui al progressivo 21bis della "Tabella verifica componenti dispersioni" anno 2020)

39. La società si è resa responsabile della violazione dell'articolo 15, comma 1, lettera d) della RQDG 20/25, avendo riportato nel file registrazione garantita con il nome

del chiamante errato la chiamata di cui al progressivo 26bis del “Dettaglio” della “Tabella verifica componenti dispersioni” anno 2020.

40. Non risulta accoglibile l’argomentazione di Italgas Reti S.p.A., riportata nella memoria difensiva del 19 settembre 2023, secondo la quale la condotta contestata con riferimento alla chiamata di cui al progressivo 26bis non potrebbe sanzionarsi in quanto si sarebbe trattato di un errore umano inidoneo ad incidere sulla sicurezza. La condotta contestata, per quanto colposa, integra la violazione della disposizione sopra richiamata e comporta l’inesattezza delle informazioni minime che l’operatore di centralino deve riportare alla squadra di pronto intervento per favorire un tempestivo intervento sul luogo della chiamata.
41. La società si è resa, altresì, responsabile della violazione dell’articolo 15, comma 1, lettera d) della RQDG 20/25 poiché non ha inserito la chiamata di cui al progressivo 21bis del “Dettaglio” della “Tabella verifica componenti dispersioni” nell’elenco della registrazione garantita relativo all’impianto di Terni per il 2020, e poiché ha classificato e conseguentemente comunicato all’Autorità tale chiamata come non pertinente anziché come pertinente, in violazione dell’articolo 36, comma 10, lettera d) e dell’articolo 38, comma 10, lettere a) e b), della RQDG 20/25.
42. A tal riguardo Italgas Reti S.p.A. sostiene che tale chiamata, interrotta per caduta della linea, sarebbe stata correttamente classificata come non pertinente sulla base dell’informazione acquisita con una successiva chiamata (classificata come pertinente) giunta pochi minuti dopo e relativa alla stessa situazione. In disparte la circostanza che non risulterebbe chiaro il motivo per il quale la seconda chiamata classificata come pertinente avrebbe indotto a classificare la prima (ad essa collegata) come non pertinente, ad ogni modo, occorre rilevare che già dall’ascolto della prima chiamata, prima dell’interruzione, era possibile ricavare tutti gli elementi per una corretta classificazione, quali: i dati identificativi della persona che ha effettuato la chiamata telefonica; il luogo dove si richiede il pronto intervento; e la situazione segnalata tra quelle indicate dall’articolo 12, comma, 3, della RQDG 20/25 (nel caso di specie interruzione della fornitura).

Argomentazioni di Italgas Reti S.p.A. e valutazione delle argomentazioni in merito alle violazioni sub v. e sub vi. (quest’ultima limitatamente alla chiamata di cui al progressivo 7 della “Tabella verifica componenti dispersioni” anno 2020)

43. La società si è resa responsabile della violazione dell’articolo 15, comma 1, lettere a) ed e), della RQDG 20/25, in quanto in occasione di una chiamata di pronto intervento (di cui al progressivo 7 della “Tabella verifica componenti dispersioni” anno 2020) delle quarantanove relative all’impianto di Terni per il 2020 estratte a campione in sede di verifica ispettiva, il centralinista di turno, a fronte di una segnalazione per dispersione di gas, anziché disporre un immediato intervento del personale incaricato sul luogo della chiamata, ha invitato il chiamante a rivolgersi al proprio idraulico. Inoltre, la società, in violazione dell’articolo 36, comma 10, lettera d) e dell’articolo 38, comma 10, lettera a), della RQDG 20/25, non ha correttamente registrato e

conseguentemente non ha correttamente comunicato all’Autorità tale chiamata tra le chiamate telefoniche pertinenti.

44. L’argomentazione di Italgas Reti S.p.A., di cui alla memoria difensiva, secondo la quale la citata chiamata sarebbe stata correttamente gestita dall’operatore di centralino di pronto intervento che, verificata la chiusura della valvola di intercettazione del gas, ha ritenuto cessata ogni problematica di sicurezza, non risulta condivisibile. Al riguardo, infatti, è opportuno rammentare che l’articolo 15, comma 1, lettera c), (iii) della RQDG 20/25 prevede che, a fronte di una segnalazione di pronto intervento (con particolare riferimento alle ipotesi di segnalazione per dispersione di gas), l’operatore di centralino debba fornire al segnalante le 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; la successiva lettera e), prevede che l’impresa distributrice debba inviare il personale da esso incaricato in seguito a chiamata telefonica per pronto intervento relativa a segnalazione di una delle situazioni indicate dall’articolo 12, comma 3, della RQDG 20/25. Pertanto, dall’analisi delle citate disposizioni, risulta evidente come, a fronte di una chiamata durante la quale viene segnalata una dispersione di gas (prevista tra le casistiche del citato articolo 12, comma 3, della RQDG 20/25), l’invio di una squadra sul luogo della segnalazione è un’azione sempre dovuta che non può in nessun modo essere lasciata alla valutazione discrezionale del singolo operatore telefonico.

Argomentazioni di Italgas Reti S.p.A. in merito alla violazione sub vi. (relativamente alle c.d. chiamate mute)

45. In merito alla contestazione *sub vi.*, Italgas Reti S.p.A. ha sostenuto, nelle proprie memorie difensive, che attualmente la regolazione prevede due sole tipologie di chiamate, conversate e non conversate, e che solo per le chiamate conversate la regolazione prevede una definizione, stabilendo che le stesse debbano essere suddivise in pertinenti e non pertinenti sulla base del contenuto delle stesse. Nessuna indicazione, al contrario secondo Italgas Reti S.p.A., ad oggi sarebbe prevista nella regolazione relativamente alle chiamate per le quali “*la conversazione sia iniziata nel momento in cui l’operatore del centralino di pronto intervento abbia risposto alla chiamata e la stessa si sia interrotta o immediatamente dopo la risposta o in un tempo non sufficiente per poter ricavare elementi utili ad una corretta classificazione fra le categorie delle chiamate pertinenti*”.
46. Italgas Reti S.p.A. ha segnalato, inoltre, che l’Associazione Proxigas in data 10 ottobre 2022 ha trasmesso specifica comunicazione sull’argomento delle chiamate “mute” nella quale ha espressamente rappresentato agli Uffici dell’Autorità che tali chiamate sono sempre state classificate dagli associati nella categoria delle “*conversate non pertinenti*”, chiedendo espressamente all’Autorità di esprimersi nel caso avesse intenzione di dare diverse indicazioni in merito e specificando che in mancanza di tali nuove indicazioni gli associati avrebbero continuato a classificare come non pertinenti le chiamate in questione. Pertanto, in carenza di indicazioni

regolatorie, ad avviso di Italgas Reti S.p.A., sarebbe corretta la classificazione, tra le chiamate non pertinenti, della sottocategoria delle chiamate “mute”, nella quale la società fa confluire le chiamate in questione in modo da poterle identificare rispetto al resto delle chiamate per le quali la regolazione dà indicazioni certe e precise.

47. Infine, la società ha sottolineato che “[t]ali tipologie di chiamate, mute per l’appunto, non forniscono alcun supporto o contributo all’attività del distributore, né, tantomeno, al chiamante stesso, con la conseguenza che, nei fatti, nulla cambia, ai fini della sicurezza, se le stesse vengono (o verranno) inserite in un cluster piuttosto che in un altro, purché, ma non è il caso di specie, non sia quello delle chiamate cd. “pertinenti”.

Valutazione delle argomentazioni di Italgas Reti S.p.A. in merito alla violazione sub vi

48. Le argomentazioni difensive della società risultano accoglibili per le ragioni che seguono.
49. Occorre premettere che, contrariamente a quanto asserito da Italgas Reti S.p.A. e dall’Associazione Proxigas, non sussiste alcuna lacuna normativa in quanto le chiamate in contestazione rientrano fuor di dubbio tra quelle “non conversate”, proprio in considerazione del fatto che per tali chiamate l’operatore di centralino non ha iniziato alcuna effettiva conversazione e/o non ha elementi per includerle né tra quelle “pertinenti” né tra quelle “non pertinenti”. Infatti, le chiamate “conversate - non pertinenti” ricomprendono quelle telefonate durante le quali l’operatore ha conversato con il chiamante e ha potuto rilevare da tale conversazione che l’oggetto della segnalazione era estraneo alle casistiche previste dall’articolo 12, comma 3, della RQDG 20/25.
50. Fermo quanto sopra, può tuttavia ritenersi scusabile l’errore nel quale è incorsa la società inserendo nella categoria delle chiamate “conversate – non pertinenti” le chiamate “mute”, ossia quelle iniziate ma interrotte subito dopo l’aggancio dell’operatore; ciò tenuto conto che nella regolazione è l’inizio della conversazione ad attribuire alla chiamata il carattere di “conversata”. In ragione di tale rilievo inerente alla formulazione del precetto, può ritenersi scriminata la condotta del distributore che abbia erroneamente ritenuto “conversata” la chiamata nella quale l’operatore abbia risposto – cosicché la stessa possa ritenersi iniziata – ma alla quale non sia seguita alcuna conversazione con il chiamante.
51. Rileva altresì la circostanza che dalla corretta classificazione delle chiamate mute (come chiamate non conversate) non derivano conseguenze positive in termini di sicurezza del servizio, tenuto conto che i dati comunicati all’Autorità circa il numero di chiamate “conversate non pertinenti” e di chiamate “non conversate” non hanno alcuna incidenza in termini di osservanza degli obblighi di servizio del distributore previsti dalla RQDG. La condotta contestata, dunque, è priva del carattere di offensività del bene giuridico tutelato.
52. Per le succitate argomentazioni la violazione dell’articolo 36, comma 10, lettere c) e d) e dell’articolo 38, comma 10, lettere b) e c) della RQDG 20/25, per avere la società non correttamente registrato e, conseguentemente, per avere non correttamente

comunicato all’Autorità, le chiamate telefoniche conversate (non pertinenti) e le chiamate telefoniche non conversate relative al servizio di pronto intervento, deve essere archiviata.

QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE:

53. L’articolo 11 della legge 24 novembre 1981, n. 689 dispone 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.

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.

54. Sotto il profilo della *gravità delle violazioni*, fermo quanto rilevato ai punti 25-30, 36-38 e 48-52, le condotte della società di cui alle contestazioni *sub i., iii., iv. e v.* sono 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. La violazione *sub i.* riguarda le procedure operative relative alle attività di pronto intervento (PO GAS 09 25), di attivazione della fornitura (PO GAS 09 04), di classificazione delle dispersioni localizzate e di ricerca programmata delle dispersioni (ITG-IOP-256-R00), di protezione catodica (PO GAS 09 17), di gestione delle emergenze (PO GAS 09 26) e di gestione degli incidenti da gas (PO GAS 09 27). La violazione *sub iii.* è circoscritta a una sola chiamata delle 49 chiamate estratte a campione (e, tra queste, unica delle sette relative a segnalazioni di possibili dispersioni di gas). La violazione *sub iv.* risulta circoscritta a due delle quarantanove chiamate di pronto intervento relative all’impianto di Terni per il 2020, estratte a campione in sede di verifica ispettiva, mentre la violazione *sub v.* è circoscritta ad una sola delle citate chiamate estratte a campione. La contestazione *sub vi.* è 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; la stessa è circoscritta a due sole telefonate, coincidenti con quelle rispettivamente considerate *sub violazioni iv. e v.*. In coerenza con quanto rappresentato dal Responsabile del procedimento, ai fini della valutazione della gravità della violazione si tiene conto del fatto che la società – nel corso della fase decisoria del procedimento – ha documentato il parziale adempimento ad oggi degli obblighi di cui alla contestazione *sub i.*, avendo la stessa trasmesso la revisione delle procedure operative oggetto di contestazione.
55. Con riferimento ai criteri dell’*opera svolta dall’agente per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione* e della *personalità dell’agente* non risultano circostanze rilevanti.
56. Per quanto attiene alle *condizioni economiche dell’agente*, si rileva che dal bilancio relativo all’anno 2022 la società ha realizzato un fatturato pari a euro 5.814.148.

57. Gli elementi sopra evidenziati consentono di determinare la sanzione nella misura complessiva di euro 46.000 (quarantaseimila/00) di cui euro 4.000 per la violazione *sub i.* ed euro 42.000 per le violazioni *sub iii.* (quest'ultima limitatamente alla chiamata con progressivo 35)., *iv.*, *v.* e *vi.* (quest'ultima limitatamente alle chiamate con progressivi 7 e 21bis)

DELIBERA

1. di accertare la violazione, da parte di Umbria Distribuzione Gas S.p.A., nei termini di cui in motivazione, dell'articolo 14, comma 8, lettere c), d), e), f), h) e i) della RQDG 20/25 (violazione i.); dell'articolo 15, comma 1, lettera c), (iii), della RQDG 20/25 (violazione iii.); dell'articolo 15, comma 1, lettera d) della RQDG 20/25 (violazione iv.) dell'articolo 15, comma 1, lettere a) ed e), della RQDG 20/25 (violazione v.) e degli articoli 36, comma 10, lettera d), e 38, comma 10, lettere a) e b), della RQDG 20/25 (violazione vi.);
2. di archiviare, per le ragioni di cui in motivazione, le contestazioni per la violazione da parte di Umbria Distribuzione Gas S.p.A. dell'articolo 14, comma 8, lettera a) della RQDG 20/25, per la violazione dell'articolo 15, comma 1, lettera a), della RQDG 20/25 e del punto 5.3 nonché del punto A2.2 dell'Allegato 2 delle Linee guida CIG 10/2012, nonché, nei termini di cui in motivazione, per la violazione degli articoli 36, comma 10, lettere c) e d) e 38, comma 10, lettere b) e c) della RQDG 20/25; di irrogare, nei confronti di Umbria Distribuzione Gas S.p.A., ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95, una sanzione amministrativa pecuniaria nella misura complessiva di euro 46.000 (quarantaseimila/00) di cui euro 4.000 per la violazione dell'articolo 14, comma 8, lettere c), d), e), f), h) e i) della RQDG 20/25 ed euro 42.000 per le violazioni dell'articolo 15, comma 1, lettera c), (iii), della RQDG 20/25; dell'articolo 15, comma 1, lettera d) della RQDG 20/25 e dell'articolo 15, comma 1, lettere a) ed e), della RQDG 20/25 e degli articoli 36, comma 10, lettera d), e 38, comma 10, lettere a) e b), della RQDG 20/25;
3. di ordinare a Umbria Distribuzione Gas S.p.A. 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 4, 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 Umbria Distribuzione Gas S.p.A. 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 entro cinque giorni dalla sua effettuazione;
6. di comunicare il presente provvedimento a Umbria Distribuzione Gas S.p.A. (P.IVA 01356930550) mediante pec all'indirizzo umbriadistribuzionegas@pec.umbriadistribuzionegas.it, nonché a Italgas Reti S.p.A. (P.IVA 00489490011) mediante pec all'indirizzo italgasreti@pec.italgasreti.it e di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità 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.

26 marzo 2024

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini