

DELIBERAZIONE 29 NOVEMBRE 2012
499/2012/S/GAS

AVVIO DI CINQUE PROCEDIMENTI SANZIONATORI PER L'ACCERTAMENTO DI VIOLAZIONI IN MATERIA DI PRONTO INTERVENTO GAS

L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS

Nella riunione del 29 novembre 2012

VISTI:

- la legge 24 novembre 1981, n. 689;
- l'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 14 novembre 1995, n. 481;
- l'articolo 11 *bis* del decreto-legge 14 marzo 2005, n. 35, introdotto dalla legge 14 maggio 2005, n. 80;
- l'art. 45 del decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 (di seguito: decreto legislativo 93/11);
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: Autorità) 7 agosto 2008, ARG/gas 120/08, come successivamente modificata ed integrata, di approvazione della "Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2009 - 2012" (di seguito: RQDG);
- la deliberazione dell'Autorità 8 marzo 2012, 83/2012/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: deliberazione 243/2012/E/com);
- la deliberazione dell'Autorità 30 marzo 2012, 109/2012/A (di seguito: deliberazione 109/2012/A).

CONSIDERATO CHE:

- L'articolo 25, della RQDG prevede, in capo alle imprese distributrici, una serie di obblighi relativi al servizio di pronto intervento, fra cui:
 - (i) l'obbligo di dotarsi di adeguate risorse umane, materiali e tecnologiche per fronteggiare con tempestività le richieste di pronto intervento, in conformità alle norme tecniche vigenti in materia (articolo 25, comma 1, lettera a);
 - (ii) l'obbligo di disporre di uno o più recapiti telefonici con linea fissa dedicati esclusivamente al servizio di pronto intervento, con passaggio diretto ad un

- operatore di centralino di pronto intervento o ad un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici (articolo 25, comma 1, lettera b);
- (iii) l'obbligo di dotarsi di strumenti tali da assicurare la registrazione garantita delle chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento (articolo 25, comma 1, lettera g);
 - (iv) l'obbligo di disporre, a partire dall'1 luglio 2009, per tutti gli impianti di distribuzione gestiti, nessuno escluso, di uno o più centralini di pronto intervento, in grado di assicurare: la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute (articolo 25, comma 2, lettera a); un'autonomia di almeno 24 ore in caso di interruzione dell'alimentazione elettrica esterna (articolo 25, comma 2, lettera b);
- l'articolo 1, comma 1, della RQDG definisce la "registrazione garantita delle chiamate di pronto intervento" come "la registrazione sequenziale ed inalterabile per ogni chiamata pervenuta ai recapiti telefonici di pronto intervento almeno delle seguenti informazioni:
 - (i) la data di ricevimento della chiamata telefonica;
 - (ii) ora e minuti di inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento, con arrotondamento al minuto superiore;
 - (iii) i dati identificativi della persona che ha effettuato la chiamata telefonica;
 - (iv) il luogo dove si richiede il pronto intervento dell'impresa distributrice, con indicazione, ove possibile, del recapito completo di indirizzo e numero civico;
 - (v) la situazione segnalata tra quelle indicate dall'articolo 10, comma 10.3;
 - (vi) nel caso in cui la chiamata non sia relativa ad una delle situazioni di pronto intervento indicate dall'articolo 10, comma 10.3, le sole informazioni indicate ai precedenti punti (i) e (ii);"
 - l'articolo 30, della RQDG prevede, in capo alle imprese distributrici, una serie di obblighi al fine di consentire i necessari controlli per accertare la veridicità delle informazioni e dei dati comunicati e assicurare il rispetto delle disposizioni relative alla sicurezza e continuità del servizio di distribuzione del gas, fra cui l'obbligo di conservare in modo ordinato ed accessibile tutta la documentazione necessaria per assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati, per un periodo non inferiore a cinque anni solari successivi a quello della registrazione (articolo 30, comma 1, lettera c).

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- con deliberazione 83/2012/E/gas, l'Autorità ha approvato un programma di cinquanta controlli, nei confronti di imprese distributrici di gas, mediante chiamate telefoniche al servizio di pronto intervento e successive verifiche ispettive, con sopralluogo presso le imprese distributrici, scelte anche in base agli esiti dei predetti controlli;
- in attuazione di tale programma, i militari del Nucleo Speciale Tutela Mercati della Guardia di Finanza hanno effettuato, nel periodo dal 3 aprile al 13 maggio 2012, chiamate telefoniche nei confronti delle suddette imprese distributrici; successivamente l'Autorità, in collaborazione con il predetto Nucleo della

- Guardia di Finanza, ha effettuato alcune ispezioni presso le imprese distributrici che, all'esito delle chiamate telefoniche, hanno evidenziato anomalie nel servizio di pronto intervento;
- dalla verifica ispettiva, effettuata nei giorni 3 e 4 luglio 2012, presso Sogip S.r.l., è emerso che:
 - (i) in violazione dell'articolo 25, comma 1, lettera b) della RQDG, la società non ha ottemperato all'obbligo di disporre di recapiti telefonici con linea fissa dedicati esclusivamente al servizio di pronto intervento; in particolare, fino alla data del 20 ottobre 2011 la società gestiva le chiamate di pronto intervento tramite il numero 095895503, che corrispondeva al numero del centralino di pronto intervento della Polizia Locale del Comune di Acireale e che pertanto non era dedicato esclusivamente al servizio di pronto intervento gas di Sogip S.r.l.;
 - (ii) in violazione dell'articolo 25, comma 1, lettera g) e dell'articolo 1, comma 1 della RQDG, la società non dispone di strumenti tali da assicurare la registrazione garantita delle chiamate telefoniche pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento; in particolare dalle dichiarazioni rese dalla società in sede di verifica ispettiva (punto 6 della *check list*) risulterebbe che le chiamate telefoniche di pronto intervento vengono registrate su di un documento alterabile (foglio elettronico excel) e senza l'indicazione delle informazioni previste dai punti iii) e v) dell'articolo 1, comma 1 della RQDG;
 - (iii) in violazione dell'articolo 25, comma 2, lettere a) e b) della RQDG, la società ha dichiarato (punto 8 della *check list*) di essersi dotata di un centralino di pronto intervento in grado di assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche pervenute ai recapiti e con un'autonomia di almeno 24 ore in caso di interruzione dell'alimentazione elettrica esterna, solo a partire dalla data del 20 ottobre 2011 e non dall'1 luglio 2009 come previsto dalla RQDG;
 - (iv) in violazione dell'articolo 30, comma 1, lettera c) della RQDG la società non ha ottemperato all'obbligo di conservare in modo ordinato ed accessibile tutta la documentazione necessaria per assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati, per un periodo non inferiore a cinque anni solari successivi a quello della registrazione; in particolare la società ha dichiarato, in sede di verifica ispettiva, con riferimento alle chiamate di pronto intervento (punto 2 della *check list*) che *“il sistema “AASTRA” gestisce automaticamente tutte le chiamate che vengono registrate in modo sequenziale per data e ora, con la possibilità di produrre elenchi dettagliati delle telefonate ricevute per un periodo attualmente impostato per 120 giorni. Tutte le telefonate antecedenti i 120 giorni vengono totalizzate per ogni mese e vengono persi i dati relativi alla data e all'ora, nonché la registrazione vocale...”*; inoltre, in sede di verifica ispettiva, alla richiesta di fornire in formato cartaceo l'elenco delle chiamate pervenute al centralino di pronto intervento dall'1 gennaio al 30 giugno 2012 la società ha prodotto (punto 7 della *check list*) l'elenco delle sole chiamate pervenute dal 6 marzo al 29 giugno 2012.
 - dalla verifica ispettiva, effettuata nei giorni 10 e 11 luglio 2012, presso Tisga S.r.l., è emerso che:

- (i) in violazione dell'articolo 25, comma 1, lettera a) della RQDG, la società non dispone di adeguate risorse umane, materiali e tecnologiche per far fronte alle richieste di pronto intervento; in particolare, in occasione dei tre tentativi di chiamata telefonica effettuati dai militari della Guardia di Finanza, in data 15 aprile 2012 non è stato possibile effettuare la conversazione con un operatore di pronto intervento;
- (ii) in violazione dell'articolo 25, comma 1, lettera b) della RQDG la società ha dichiarato (punto 2 della *check list*) di disporre, per l'impianto di distribuzione gestito, di un recapito telefonico con linea fissa dedicato esclusivamente al servizio di pronto intervento solo a partire dalla data dell'1 luglio 2012 e non dall'1 gennaio 2009 come previsto dalla RQDG;
- (iii) in violazione dell'articolo 25, comma 1, lettera g), la società non dispone di strumenti tali da assicurare la registrazione garantita delle chiamate telefoniche pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento; in particolare, la società non è stata in grado di produrre l'elenco delle chiamate telefoniche pervenute al centralino di pronto intervento nel primo semestre 2012, che avrebbe dovuto contenere almeno le chiamate effettuate dai militari della Guardia di Finanza, durante i controlli telefonici, nelle date del 23 e 26 aprile 2012;
- (iv) in violazione dell'articolo 25, comma 2, lettere a) e b) della RQDG, la società ha dichiarato (punto 8 della *check list*) di essersi dotata di un centralino di pronto intervento in grado di assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche pervenute ai recapiti e con un'autonomia di almeno 24 ore in caso di interruzione dell'alimentazione elettrica esterna, solo a partire dalla data dell'1 luglio 2012 e non dall'1 luglio 2009 come previsto dalla RQDG;
- dalla verifica ispettiva, effettuata nei giorni 24 e 25 luglio 2012, presso Ponente Gas S.r.l., è emerso che:
 - (i) in violazione dell'articolo 25, comma 1, lettera a) della RQDG, la società non dispone di adeguate risorse umane, materiali e tecnologiche per far fronte alle richieste di pronto intervento; in particolare, come dichiarato dalla stessa società (punto 2 della *check list*) in occasione del controllo telefonico effettuato il giorno 26 aprile 2012 i militari del predetto Nucleo della Guardia di Finanza non sono riusciti a contattare il reperibile di turno in quanto l'operatore del centralino aveva fornito il numero 3356849249 non più in uso al personale addetto del servizio di pronto intervento;
 - (ii) in violazione dell'articolo 25, comma 1, lettera b) della RQDG, la società non ha ottemperato all'obbligo di disporre di recapiti telefonici con linea fissa dedicati esclusivamente al servizio di pronto intervento; in particolare la società ha dichiarato (punto 2 della *check list*) di disporre, per tutti gli impianti di distribuzione gestiti, di un recapito telefonico con linea fissa 0184486533 corrispondente al centralino generale della società e come tale, pertanto, non dedicato esclusivamente al servizio di pronto intervento;
 - (iii) in violazione dell'articolo 25, comma 1, lettera g), la società non dispone di strumenti tali da assicurare la registrazione garantita di tutte le chiamate telefoniche pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento; in particolare, la società ha dichiarato (punto 2 della *check list*) con riferimento alle chiamate di pronto intervento che giungono al numero 0184486533 negli orari di

ufficio che: “... a partire dall'arrivo della chiamata fino alla messa in sicurezza dell'impianto, a tutt'oggi non è stata tenuta alcuna registrazione ...”;

- dalla verifica ispettiva, effettuata nei giorni 24 e 25 luglio 2012, presso Rete Morenica S.r.l., è emerso che:
 - (i) in violazione dell'articolo 25, comma 1, lettera g) e dell'articolo 1, comma 1 della RQDG, la società non dispone di strumenti tali da assicurare la registrazione garantita delle chiamate telefoniche pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento; in particolare dalle dichiarazioni rese dalla società in sede di verifica ispettiva (punto 2 della *chek list*) risulterebbe che le chiamate telefoniche di pronto intervento vengono registrate su di un documento alterabile (foglio elettronico *excel*);
 - (ii) in violazione dell'articolo 25, comma 2, lettera a) della RQDG, la società ha dichiarato (punto 8 della *check list*) “di non disporre, alla data odierna, per gli impianti di distribuzione gestiti, di un centralino di pronto intervento dotato di registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute”;
- dalla verifica ispettiva, effettuata nei giorni 18 e 19 settembre 2012, presso CIME S.r.l., è emerso che:
 - (i) in violazione dell'articolo 25, comma 1, lettera a) della RQDG, non dispone di adeguate risorse umane, materiali e tecnologiche per far fronte alle richieste di pronto intervento; in particolare in occasione della chiamata telefonica effettuata al centralino di pronto intervento al numero 074665104, in data 24 aprile 2012 con inizio alle ore 13,16, i militari della Guardia di Finanza non sono stati messi in comunicazione con un operatore del centralino o con un operatore di pronto intervento competente territorialmente;
 - (ii) in violazione dell'articolo 25, comma 1, lettera b) della RQDG, la società non ha ottemperato all'obbligo di disporre di recapiti telefonici con linea fissa dedicati esclusivamente al servizio di pronto intervento con passaggio diretto ad un operatore di centralino di pronto intervento o ad un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici; in particolare la società ha dichiarato (punto 2 della *chek list*) che durante gli orari di ufficio coloro i quali chiamano il numero di pronto intervento, prima di poter parlare con un operatore devono opzionare il relativo numero di interno, dimostrando in questo modo che il recapito telefonico non è dedicato esclusivamente al servizio di pronto intervento;
 - (iii) in violazione dell'articolo 25, comma 1, lettera g) e dell'articolo 1, comma 1 della RQDG, la società non dispone di strumenti tali da assicurare la registrazione garantita delle chiamate telefoniche pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento; in particolare dalle dichiarazioni rese dalla società in sede di verifica ispettiva (punto 2 della *chek list*) risulterebbe che non viene registrata l'informazione prevista dal punto ii) dell'articolo 1, comma 1 della RQDG per le chiamate non relative ad una delle situazioni di pronto intervento di cui all'articolo 10, comma 3 della RQDG; inoltre, la società ha altresì dichiarato (punto 2 della *chek list*) che “Non risulta traccia di registrazioni relative ai controlli telefonici effettuati dalla Guardia di Finanza il giorno 29 aprile 2012, nell'ambito della compagnia approvata con delibera 83/2012/E/gas. Non risulta inoltre traccia delle chiamate telefoniche effettuate nei giorni 24 e 26 Aprile 2012 ... ;

RITENUTO CHE:

- gli elementi acquisiti costituiscono presupposto per l'avvio di procedimenti sanzionatori nei confronti di Sogip S.r.l., Tisga S.r.l., Rete Morenica S.r.l., Ponente Gas S.r.l. e CIME S.r.l.

DELIBERA

1. di avviare cinque procedimenti sanzionatori nei confronti di Sogip S.r.l., Tisga S.r.l., Ponente Gas S.r.l., Rete Morenica S.r.l. e CIME S.r.l. per accertare le violazioni delle disposizioni di cui in motivazione, in materia di pronto intervento gas ed irrogare le relative sanzioni amministrative pecuniarie, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 14 novembre 1995, n. 481;
2. di nominare, quale responsabile dei procedimenti, il Direttore della Direzione Affari Giuridici e Contenzioso, ai sensi dell'articolo 12, comma 1, lettera b), dell'Allegato A alla deliberazione 109/2012/A e del punto 10.4 dell'Allegato B della medesima deliberazione e dell'articolo 7, della deliberazione 243/2012/E/com;
3. di fissare in 180 (centottanta) giorni, decorrenti dalla data di notifica del presente provvedimento, il termine di durata delle istruttorie;
4. di fissare in 45 (quarantacinque) giorni, decorrenti dal termine delle istruttorie fissato ai sensi del precedente punto 3, il termine per l'adozione dei provvedimenti finali;
5. di avvisare che i soggetti che hanno titolo per partecipare ai procedimenti, ai sensi dell'articolo 8 della deliberazione 243/2012/E/com, possano accedere agli atti dei procedimenti presso i locali della Direzione Affari Giuridici e Contenzioso;
6. di avvisare che i destinatari del presente atto di avvio possano, a pena di decadenza entro trenta giorni dalla notifica dello stesso, presentare al responsabile del procedimento, ai sensi dell'articolo 45 del decreto legislativo 93/11 e dell'articolo 16 della deliberazione 243/2012/E/com, impegni utili al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate;
7. di notificare il presente provvedimento, mediante plico raccomandato con avviso di ricevimento a Sogip S.r.l., Via S. Francesco di Paola n.21, 95024 Acireale (CT), Tisga S.r.l., Via Capitano Verri n.5, 86034 Guglionesi (CB), Ponente Gas S.r.l., Strada Ponte Romano n.22g, 18010 Santo Stefano al Mare (IM), Rete Morenica S.r.l., Viale dei Cipressi n.2, 37069 Villafranca di Verona (VR), CIME S.r.l., via 8 marzo n.10, frazione Grotti, 02015 Cittaducale (RI) e di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

29 novembre 2012

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni