

DELIBERAZIONE 14 NOVEMBRE 2013
511/2013/S/GAS

APPROVAZIONE DELLA PROPOSTA DI IMPEGNI PRESENTATA DA SOGIP S.R.L. E
CHIUSURA DEL PROCEDIMENTO SANZIONATORIO AVVIATO CON DELIBERAZIONE
DELL'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS 499/2012/S/GAS

L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS

Nella riunione del 14 novembre 2013

VISTI:

- la legge 24 novembre 1981, n. 689;
- l'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 14 novembre 1995, n. 481 (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;
- l'art. 45, del decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 (di seguito: d.lgs. 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, recante "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 29 novembre 2012, 499/2012/S/gas (di seguito: deliberazione 499/2012/S/gas);
- la deliberazione dell'Autorità 16 maggio 2013, 210/2013/S/gas (di seguito: deliberazione 210/2013/S/gas).

FATTO

1. Con deliberazione 499/2012/S/gas, l'Autorità ha avviato, nei confronti di Sogip S.r.l., un procedimento per accertare violazioni in materia di pronto intervento gas ed irrogare la relativa sanzione amministrativa pecuniaria, ai

sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95, contestando 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.
2. Con nota 22 gennaio 2013 (prot. Autorità 3224), successivamente precisata con nota 15 marzo 2013 (prot. Autorità 10508), Sogip S.r.l. ha tempestivamente presentato, ai sensi dell'articolo 45, del d.lgs. 93/11 e dell'articolo 16, dell'allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, una

proposta di impegni relativamente alle contestazione di cui alla deliberazione 499/2012/S/gas.

3. Sogip S.r.l., con le citate note del 22 gennaio 2013 e del 15 marzo 2013, ha preliminarmente precisato, con riferimento al profilo della cessazione della condotta:
 - i) di essersi dotata, a partire dal 20 ottobre 2011, cioè prima dell'effettuazione della verifica ispettiva, di un numero telefonico con linea fissa dedicato esclusivamente al servizio di pronto intervento e 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;
 - ii) di essersi dotata di un'unità UPS (Uninterruptible Power Supply - gruppo statico di continuità) e di un gruppo elettrogeno atti a garantire una copertura superiore alle 24 ore di interruzione dell'alimentazione del centralino di pronto intervento;
 - iii) di aver installato, in data 9 novembre 2012, un nuovo sistema dotato di due software (successivamente modificati in data 14 marzo 2013) che consentono: la "registrazione garantita" delle chiamate di pronto intervento così come previsto dalla RQDG; l'archiviazione di tutte le informazioni relative alla chiamate di pronto intervento su di un *hard disk* integrato nel dispositivo stesso, per un totale di oltre 10.000 ore di conversazioni continuative che, riportate alle normali operazioni di ricezione delle chiamate di pronto intervento (circa 3 – 4 minuti a telefonata), corrisponderebbero ad oltre 10 anni di conservazione dei dati; di effettuare la storicizzazione e l'esportazione dei dati registrati su unità esterne tipo cd, dvd-rom o hard disk esterni.
4. La società, con le medesime note del 22 gennaio 2013 e del 15 marzo 2013, ha proposto i seguenti impegni:

Impegno n. 1

Incremento da uno a cinque del numero degli operatori qualificati - attraverso corsi di formazione esterni - per operazioni di sorveglianza e intervento sugli impianti di decompressione presenti sulla rete di distribuzione gas gestita. Tale incremento avverrà entro due mesi dall'approvazione degli impegni.

Impegno n.2

Corsi di formazione per gli operatori addetti alla raccolta ed alla gestione delle segnalazioni di pronto intervento gas. Tale formazione sarà attivata entro due mesi dall'approvazione degli impegni.

Impegno n. 3

Incremento da due a tre del numero di personale tecnico addetto al servizio di pronto intervento sul territorio. Tale incremento avverrà entro un mese dall'approvazione degli impegni.

Impegno n. 4

Trasferimento della sede operativa dal centro storico di Acireale ad una area periferica decentrata con interconnessioni stradali di migliore viabilità. Tale trasferimento sarà attuato entro cinque mesi dall'approvazione degli impegni.

Impegno n. 5

Realizzazione di una campagna di informazione e sensibilizzazione in materia di sicurezza e pronto intervento gas sul territorio del comune di Acireale, attraverso: l'apposizione di adesivi recanti il numero di pronto intervento e le relative modalità di contatto da collocare su tutti i contatori presenti sul territorio (tali adesivi verrebbero sostituiti in caso di qualsiasi variazione delle informazioni in essi contenute); messaggi sui mezzi di trasporto della società; apposizione di pannelli informativi nei punti di massima visibilità ed in occasione di eventi di particolare importanza. Tale impegno sarà realizzato entro tre mesi dall'approvazione dello stesso.

5. Con deliberazione 210/2013/S/gas, l'Autorità ha dichiarato ammissibile, ai sensi dell'articolo 17, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2013/E/com, la proposta di impegni presentata da Sogip S.r.l. in data 22 gennaio 2013 (prot. Autorità 3224), successivamente precisata con 15 marzo 2013 (prot. Autorità 10508) e ne ha disposto la pubblicazione sul proprio sito internet.
6. A seguito della pubblicazione, sul sito internet dell'Autorità in data 24 maggio 2013, non sono pervenute osservazioni alla proposta di impegni presentata da Sogip S.r.l.

VALUTAZIONE GIURIDICA

7. In via preliminare, la società ha dichiarato ed adeguatamente documentato di aver adeguato il proprio centralino di pronto intervento alle disposizioni della RQDG. In particolare Sogip S.r.l. ha dimostrato:
 - con riferimento alla contestazione di cui all'articolo 25, comma 1, lettera b), della RQDG di essersi dotata di un recapito telefonico con linea fissa esclusivamente dedicato al servizio di pronto intervento;
 - con riferimento alla contestazione di cui dell'articolo 25, comma 2, lettere a) e b), della RQDG 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;
 - con riferimento alle contestazioni di cui agli articoli 25, comma 1, lettera g) e 30, comma 1, lettera c), della RQDG, di essere in grado, attraverso l'acquisto di due nuovi software, di effettuare: la registrazione garantita ed inalterabile di tutte le chiamate di pronto intervento; nonché di poter archiviare tutte le informazioni relative alle chiamate di pronto intervento su di un hard disk per un totale di oltre 10.000 ore di conversazioni continuative.
8. L'attuazione dell'impegno n. 1, relativo alla formazione di ulteriori quattro operatori per le operazioni di sorveglianza degli impianti di decompressione

presenti sulla rete di distribuzione gas gestita può risultare idoneo ad aumentare la professionalità del personale addetto alla sorveglianza migliorando la gestione della distribuzione, e quindi la qualità e la sicurezza del servizio.

9. L'impegno n. 2, rappresentato dalla realizzazione di corsi di formazione per gli operatori addetti alla raccolta ed alla gestione delle segnalazioni di pronto intervento, può essere potenzialmente utile a migliorare la conoscenza e la consapevolezza da parte degli operatori delle tematiche del pronto intervento gas, aumentando le capacità operative di ogni singolo tecnico e la prevenzione degli incidenti sulle reti.
10. L'impegno n. 3, rappresentato dall'incremento da due a tre del numero di personale tecnico addetto al servizio di pronto intervento sul territorio, è idoneo a migliorare qualitativamente il servizio di pronto intervento reso ai clienti finali in quanto: a) consente una maggiore disponibilità di risorse, un minor percorso stradale e minori tempi di arrivo; b) riduce l'area di copertura assegnata ad ogni tecnico; c) in caso di necessità consente un incremento del personale a disposizione in aggiunta al tecnico già assegnato.
11. L'attuazione della proposta n. 4, con il quale la società si è impegnata a trasferire la propria sede operativa dal centro storico, caratterizzato da vie strette e facilmente congestionabili, ad una area periferica decentrata con interconnessioni stradali di migliore viabilità, potrebbe permettere una riduzione dei tempi di intervento del personale tecnico incaricato a vantaggio della prevenzione degli incidenti e della loro risoluzione.
12. L'impegno n. 5, con il quale la società si è impegnata a realizzare una campagna pubblicitaria e di informazione sul tema della sicurezza gas sul territorio del Comune di Acireale, può ritenersi potenzialmente utile al più efficace perseguimento del bene giuridico tutelato dalle disposizioni violate, ovvero la sicurezza delle persone e delle cose. Le misure in esso previste, infatti, hanno il pregio di sensibilizzare la cittadinanza sul tema della sicurezza gas sul territorio dove la società esercita l'attività di distribuzione e di offrire ai clienti finali un'ulteriore e celere strumento di reperibilità del riferimento telefonico del centralino di pronto intervento.
13. L'Autorità ritiene che gli impegni presentati da Sogip S.r.l., con nota in data 22 gennaio 2013 (prot. Autorità 3224), successivamente precisata con nota 15 marzo 2013 (prot. Autorità 10508), che fanno parte integrante del presente provvedimento, siano utili al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate nel procedimento sanzionatorio avviato con deliberazione 499/2012/S/gas e, pertanto, dispone l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti di Sogip S.r.l.
14. In ragione dell'esigenza di evitare che la società ottenga benefici indiretti, la realizzazione degli impegni, di cui al punto 4, dovrà avvenire senza ritorni pubblicitari per la società stessa.
15. Per le supposte ragioni ed anche in considerazione della mancata presentazione di osservazioni, da parte di terzi, alla citata proposta di impegni, l'Autorità ritiene che si possa chiudere il procedimento sanzionatorio avviato con deliberazione 499/2012/S/gas nei confronti di Sogip S.r.l., ai sensi dell'art. 45, comma 3, del d.lgs. 93/11 e dell'articolo 19, comma 3, dell'allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com

DELIBERA

1. di approvare e rendere obbligatori, ai sensi dell'articolo 45, comma 3, del d.lgs. 93/11 e dell'articolo 19, comma 3, dell'allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, nei confronti di Sogip S.r.l., gli impegni dalla stessa proposti in data 22 gennaio 2013 (prot. Autorità 3224) così come precisati con nota 15 marzo 2013 (prot. Autorità 10508) (Allegato A), con riferimento al procedimento sanzionatorio avviato con deliberazione 499/2012/S/gas;
2. di prevedere che la realizzazione degli impegni, di cui al punto 4 della motivazione, avvenga senza ritorni pubblicitari per la società;
3. di chiudere il procedimento sanzionatorio avviato nei confronti di Sogip S.r.l. con deliberazione 499/2012/S/gas, ai sensi dell'articolo 45, comma 3, del d.lgs. 93/11 e dell'articolo 19, comma 3, dell'allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com;
4. di ordinare a Sogip S.r.l. di trasmettere all'Autorità la prova documentale della completa attuazione degli impegni, entro 210 (duecentodieci) giorni dalla notifica del presente provvedimento;
5. di avvisare che, ai sensi dell'articolo 45, comma 3, del d.lgs. 93/11 e dell'articolo 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;
6. di notificare il presente atto mediante plico raccomandato con avviso di ricevimento, a Sogip S.r.l., Via S. Francesco di Paola n.21, 95024 Acireale (CT) e di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.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.

14 novembre 2013

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni