



**PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI AI SENSI DELL'ART. 45, COMMA 3 DEL D.LGS. N. 93/11 E DELIBERA AEEG  
 14 GIUGNO 2012, 243/2012/E/COM**

**1 SOGGETTO PROPONENTE**

SO.G.I.P. S.R.L. con socio unico Ente Pubblico Territoriale - Comune di Acireale  
 P.IVA 04015810874 con sede legale in Acireale (CT), Via San Francesco di Paola, 21

Nella persona del direttore generale Salvatore Messina, nato ad Acireale il 18 Aprile 1947, ed ivi residente in via Prov.le per S.M. Ammalati, 164

**2 NUMERO DEL PROCEDIMENTO E FATTISPECIE CONTESTATA**

Procedimento 499/2012/S/GAS - Avvio di cinque procedimenti sanzionatori per l'accertamento di violazioni in materia di pronto intervento gas

Dalla verifica ispettiva, effettuata nei giorni 3 e 4 luglio 2012, presso Sogip S.r.l., è emerso che

1. 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 SO.G.I.P. S.r.l.;
2. 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;
3. 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;
4. 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.

Con deliberazione 29 novembre 2012 - N.499/2012/S/gas (di seguito, «Delibera 499/2012»), notificata a mezzo raccomandata il 21 dicembre 2012, l'Autorità ha disposto l'avvio di un procedimento di istruttoria formale nei confronti di SO.G.I.P., per accertare la violazione degli obblighi in materia di pronto intervento gas ed irrogare le relative sanzioni amministrative pecuniarie, ai sensi dell'art. 2, comma 20, lett. c), della legge n. 481/1995.

Il d.lgs. 1° giugno 2011, n. 93 (attuazione delle direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE relative a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica e del gas naturale) ha previsto che, entro 30 giorni dalla notifica dell'atto di avvio di un procedimento sanzionatorio, l'impresa interessata può presentare all'Autorità impegni utili al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle norme o dai provvedimenti violati e, in caso di valutazione positiva, evitare l'accertamento delle infrazioni.

Con delibera 14 luglio 2012 - n. 243/2012/E/COM, l'Autorità ha adottato il nuovo regolamento per la disciplina dei procedimenti sanzionatori e delle modalità procedurali per la valutazione degli impegni proposti dagli esercenti di cui all'art. 45 comma 3 del d.lgs. 93/2011.

Con la presente, SO.G.I.P. intende presentare una proposta di impegni utili al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle norme in materia di pronto intervento gas, ai sensi dell'art. 45 del d.lgs. 93/2011 e della delibera 243/2012/E/COM.

### **3 DICHIARAZIONE DI CESSAZIONE DELLA CONDOTTA CONTESTATA**

#### **Adeguamento del centralino del Pronto Intervento.**

SO.G.I.P., a partire dal 20 ottobre 2011 si è dotata di un numero dedicato esclusivamente al servizio del pronto intervento, gestendo il servizio in house, con l'acquisto di tutte le apparecchiature ed i sistemi informatici necessari.

A tal fine la ditta fornitrice si è impegnata a fornire gli apparati e i sistemi informatici destinati al servizio di pronto intervento nel rispetto delle prescrizioni emanate in materia dall'AEEG.

A seguito delle contestazioni formulate in sede di verifica, di cui ai punti 2, 3 e 4, la società ha provveduto ad intimare formalmente al fornitore l'adempimento agli impegni contrattualmente assunti con conseguente adeguamento del centralino di pronto intervento alle caratteristiche minime, così come riportate della RQDG; con specifico riguardo alle violazioni che l'Autorità ha contestato alla Società. Conseguentemente, sono state implementate le seguenti funzionalità:

**a. Linea telefonica ad uso esclusivo del servizio di pronto intervento**

Allo stato attuale, come rilevato dagli stessi agenti accertatori, SO.G.I.P. è dotata di una linea ISDN (2 canali) esclusivamente dedicata al servizio di pronto intervento sin dal 20 ottobre 2011.

**b. Adeguamento del supporto di registrazione delle chiamate**

Il fornitore ha provveduto ad installare i dispositivi per la registrazione di tutte le chiamate ricevute (ALLEGATO 1)

**c. Adeguamento al requisito di registrazione garantita**

Allo stato attuale, come rilevato dagli stessi agenti accertatori, SO.G.I.P. è dotata di una unità UPS e gruppo elettrogeno atto a garantire una copertura superiore alle 24 ore di interruzione dell'alimentazione.

**d. Conservazione delle registrazioni**

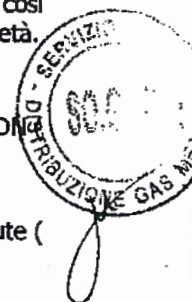
Il fornitore, contestualmente alla fornitura delle apparecchiature per il punto 2 ha provveduto ad installare un software di gestione che prevede la marcatura temporale delle registrazioni

A tale riguardo, SO.G.I.P. si dichiara sin d'ora disponibile a sottoporre all'AEEG, su supporto magnetico, i file digitali sui quali sono salvate le registrazioni vocali delle chiamate di pronto intervento pervenute dalla data di attivazione del nuovo call center.

Pertanto, ancora prima che l'Autorità adottasse la Delibera 499/2012 di avvio del procedimento di istruttoria (29 novembre 2012, notificato il 21 dicembre 2012), SO.G.I.P. si era già attivata effettuando una formale richiesta al fornitore in data 9 novembre 2012, per aggiornare il sistema telefonico di pronto intervento utilizzato in precedenza al fine di superare le criticità riscontrate durante la verifica ispettiva (ALLEGATO 2, 3 e 4).

Implementazione che è stata successivamente installata e collaudata in data 20 dicembre 2012

Tale circostanza dovrà essere tenuta in debita considerazione sotto il profilo dell'opera prestata dall'esercente per eliminare le conseguenze della violazione



#### 4. CONSIDERAZIONI IN MERITO ALL'UTILITÀ DEGLI IMPEGNI A RIPRISTINARE L'ASSETTO DEGLI INTERESSI ANTERIORE ALLA VIOLAZIONE O AD ELIMINARE, ALMENO IN PARTE, EVENTUALI CONSEGUENZE IMMEDIATE E DIRETTE DELLA VIOLAZIONE.

Le norme che si assumono violate da parte di SO.G.I.P. riguardano la "dotazione di un numero esclusivamente dedicato al servizio di pronto intervento" (art. 25, comma 1, lett. b. RQDG), "la possibilità di disporre di un sistema che assicuri la registrazione garantita delle chiamate telefoniche ricevute" (art. 25, comma 1, lett. g. RQDG), "la tardiva installazione di un sistema di registrazione vocale" (art. 25, comma 2, lett. a e b RQDG) e la "non ordinata conservazione delle informazioni per un periodo inferiore a cinque anni" (art. 30.1, lett. c, RQDG) delle chiamate per pronto intervento.

SO.G.I.P. ha dimostrato di aver già provveduto ad aggiornare il centralino di pronto intervento oggetto di contestazione e di essersi dotata di un sistema di registrazione in grado di rispettare le prescrizioni sopra richiamate in materia di registrazione delle chiamate. Anzi, il nuovo sistema di pronto intervento presenta caratteristiche e funzioni migliorative rispetto ai requisiti minimi imposti dalla normativa, ragioni per cui non si ravvisano ulteriori margini di miglioramento del sistema di call center.

Infatti, l'attivarsi per aggiornamento del centralino di pronto intervento ancora prima (13 novembre 2012) che fosse avviato il procedimento di istruttoria del 29 novembre 2012, notificato il 21 dicembre 2012, costituisce di fatto un'iniziativa migliorativa che l'Autorità vorrà tenere in debita considerazione nel valutare le ulteriori proposte di impegni di seguito formulate.

Infine, non potrà ignorarsi il fatto che le violazioni contestate non hanno in concreto creato alcun pregiudizio alla sicurezza del servizio di distribuzione del gas e non è stato recato alcun danno all'incolumità fisica dei clienti finali.

Per tale ragione, SO.G.I.P. propone di assumere impegni tali da migliorare la sicurezza del servizio di distribuzione del gas nel suo complesso.

#### 5 DESCRIZIONE DEGLI IMPEGNI PROPOSTI

##### 1. Incremento del numero di operatori formati sulle operazioni di **SORVEGLIANZA** degli impianti di decompressione e/o misura del gas naturale installati in Reti di distribuzione gestite con una pressione di 75 bar per il 1° salto e 5 bar per il 2° salto (da 1 a 5 persone/anno).

Fino all'anno 2012, l'organigramma aziendale prevedeva un solo addetto con formazione qualificata sulle operazioni di sorveglianza degli impianti di decompressione.

- **IMPEGNO:** la SO.G.I.P. propone a partire dal 2013 di incrementare da 1 a 5 gli operatori qualificati sulla sorveglianza e sull'intervento negli impianti di decompressione del gas. I corsi saranno organizzati dalla Fiorentini S.p.a. che è la casa produttrice di tutti gli impianti di decompressione del gas presenti ad Acireale e saranno effettuati in loco con formazione ed esperienza diretta sugli impianti in esercizio (ALLEGATO 5).
- **BENEFICI:** l'aumento della professionalizzazione del personale addetto alla sorveglianza degli impianti di compressione, preparato mediante formazione sul campo da parte dei docenti della Fiorentini, ha il pregio di migliorare la gestione sinergica della distribuzione del gas su tutto il territorio, aumentando la qualità della distribuzione stessa garantendo una maggiore sicurezza degli impianti.
- **COSTI:** l'incremento del costo per l'effettuazione del corso di formazione è pari a € 011.515, rispetto ai costi precedentemente sostenuti di € 011.515 - per ogni singolo anno.
- **TEMPI DI ATTUAZIONE:** il corso, da concordare nei tempi con l'ente formatore, sarà attuato entro i due mesi successivi dall'approvazione della presente proposta degli impegni. La Società è disponibile a comunicare all'AEEG il calendario dei prossimi eventi formativi, nonché l'elenco dei partecipanti debitamente sottoscritto da ciascuno di essi per attestare la frequenza ai corsi.



## 2. I° corso di aggiornamento per la raccolta e la gestione delle segnalazioni di pronto intervento gas.

Fino all'anno 2012, la raccolta e gestione delle segnalazioni di pronto intervento gas non prevedeva aggiornamenti. In questo primo anno SO.G.I.P. intende avviare il primo corso indicato in titolo. Successivi corsi, concordati con il CIG, verranno determinati con cadenza annuale, in base alle differenti aree da professionalizzare.

- **IMPEGNO:** la SO.G.I.P. propone a partire dal 2013 di aggiornare le competenze degli operatori addetti alla raccolta e gestione delle segnalazioni di pronto intervento gas. I corsi saranno organizzati e tenuti dal Comitato Italiano Gas, che rappresenta una delle principali associazioni attive nel settore della distribuzione del gas naturale e saranno effettuati presso la Ns. sede con formazione ed esperienza diretta sul campo (ALLEGATO 6).
- **>BENEFICI:** l'incremento della formazione del personale addetto alla raccolta e gestione delle segnalazioni di pronto intervento gas, che comprende anche le linee guida sulla gestione delle attività di pronto intervento, le priorità di intervento, le attività di pronto intervento del distributore e i rischi derivanti dalla criticità degli impianti, delle reti o da attività terze ha il pregio di migliorare la conoscenza e la consapevolezza da parte degli operatori della gestione e della distribuzione del gas, i rischi che essa comporta aumentando le capacità operative di ogni singolo tecnico e soprattutto aumentando la prevenzione degli incidenti sulle reti di distribuzione gas.
- **COSTI:** il costo per l'effettuazione del corso di formazione è pari a € 0 M I S S I . 5
- **TEMPI DI ATTUAZIONE:** il corso verrà effettuato entro due mesi dalla data di approvazione della presente proposta di impegni. La Società è disponibile a comunicare all'AEEG l'elenco dei partecipanti debitamente sottoscritto da ciascuno di essi per attestare la frequenza ai corsi.

## 3. Incremento del numero di personale tecnico addetto al pronto intervento sul territorio (da 2 a 3 tecnici operativi)

L'attuale sistema di pronto intervento predisposto da SO.G.I.P. prevede 2 tecnici che, in caso di necessità, sono pronti ad intervenire sul luogo delle chiamate. Tale sistema organizzativo ha sempre consentito alla Società di intervenire sui luoghi delle chiamate nel rispetto dei limiti temporali previsti dall'AEEG.

- **IMPEGNO:** SO.G.I.P. propone di incrementare da 2 a 3 il numero dei tecnici assegnati al servizio di pronto intervento. Tale proposta consente di operare una migliore ripartizione delle aree operative in cui è suddiviso il territorio nel quale insiste la rete di distribuzione gestita dalla società.
- **BENEFICI:** I benefici derivanti dalla proposta sono evidenti, in quanto la stessa consente di avere in reperibilità il 33% in più di risorse umane rispetto alla situazione attuale (3 tecnici operativi invece che 2) e di ridurre l'area di copertura assegnata ad ogni tecnico (il territorio viene suddiviso in 3 ambiti, ognuno dei quali con un proprio tecnico operativo). Inoltre, tale sistema prevede che i tecnici possono (se non impegnati nella propria area) essere chiamati ad intervenire, in aggiunta al tecnico assegnato, in altro ambito ove vi fosse maggiore necessità di intervento, riuscendo in tal modo a risolvere con maggiore celerità, problematiche complesse che normalmente richiederebbero l'intervento aggluntivo straordinario di personale e mezzi.

Ne risulta:

- una maggiore disponibilità di risorse;
- un minore percorso stradale da effettuare per giungere sul luogo delle chiamate;
- conseguentemente, i tempi di arrivo in loco sono destinati a ridursi in media;

- le possibilità che un reperibile sia già occupato in un intervento sono assai meno elevate avendo di fatto un numero di clienti (PDR) che insistono sulla sua area ridotti del 33%.
- Maggiore possibilità di risoluzione di problematiche più complesse.

➤ **COSTI:** circa **0MISSIS**

➤ **TEMPI DI ATTUAZIONE:** entro 1 mese dall'approvazione della Proposta di impegni.

#### **4. Trasferimento della sede operativa dal centro storico ad un'area periferica decentrata con interconnessioni viarie di migliore viabilità su tutto il territorio.**

La SO.G.I.P. al momento ha i propri uffici amministrativi e tecnici in via S. F. di Paola che è una via situata nel centro storico di Acireale. Tale ubicazione degli uffici tecnici rende poco agevole la movimentazione dei mezzi in tale reparto che deve continuamente affrontare il traffico del centro abitato influenzando, di fatto, la tempistica di intervento di tutte le attività proprie.

- **IMPEGNO:** la SO.G.I.P. propone di trasferire il reparto tecnico fuori dal centro storico in una zona periferica che, per i suoi collegamenti viari, consente una movimentazione notevolmente più fluida e veloce (ALLEGATO 7).
- **BENEFICI:** i benefici di tale proposta sono evidenti, in quanto consente al personale tecnico di giungere in maniera più celere in tutti i punti del territorio ottenendo una risposta di intervento notevolmente migliorata a tutto vantaggio della prevenzione degli incidenti nonché, della loro risoluzione. Inoltre, il sito individuato ha una dimensione di magazzino che è notevolmente superiore all'attuale, permettendo uno stoccaggio di materiale e attrezzatura maggiore e quindi una risoluzione più celere delle problematiche di pronto intervento.
- **COSTI:** circa **0MISSIS** per la ristrutturazione dei locali
- **TEMPI DI ATTUAZIONE:** entro 5 mesi dall'approvazione della Proposta di impegni.



#### **5. Campagna di informazione e sensibilizzazione in materia di sicurezza e pronto intervento gas.**

- **IMPEGNO:** la SO.G.I.P. propone, per l'anno 2013 di realizzare una campagna di informazione e sensibilizzazione per il settore gas sul territorio del comune di Acireale mediante i seguenti strumenti:
  - Apposizione di adesivi recanti il numero di pronto intervento e relative le modalità di contatto da collocare su tutti i contatori presenti nel territorio.
  - Sostituzione degli adesivi in caso di variazione di qualsiasi informazioni in essi contenuta (es. cambio numero dedicato).
  - Messaggi affissi sui mezzi di trasporto della società.
  - Apposizione di pannelli informativi nei punti di massima visibilità, ed in occasione di eventi di particolare importanza (manifestazioni, spazi verdi comunali, impianti sportivi, altri locali comunali, etc )
- **BENEFICI:** L'iniziativa ha il pregio di sensibilizzare la cittadinanza sul tema di sicurezza del gas; inoltre l'apposizione di adesivi su tutti i contatori consente un immediato contatto con il call center del pronto intervento, agevolando il recupero del numero di riferimento, solitamente indicato nella bolletta, non sempre a disposizione dell'utenza.

- COSTI: circa 0 M I S S I S
- TEMPI DI ATTUAZIONE: attuazione immediata, ultimazione entro 3 mesi dall'approvazione della Proposta di Impegni.

### ISTANZA DI RISERVATEZZA

Infine, considerato che:

- A. ai sensi del punto 6 dell'Allegato 1 alla delibera 243/2012/E/COM, i partecipanti al procedimento possono chiedere all'Autorità di salvaguardare la riservatezza di eventuali dati e informazioni, specificandone i motivi;
- B. che SO.G.I.P ha prodotto seguenti documenti:
  1. Depliant TDR-40 Tema Telecomunicazioni
  2. Mail di richiesta aggiornamento attrezzature ai dettami RQDG
  3. Verbale di Installazione Digital Sistemi SRL
  4. Offerta per l'acquisto delle attrezzature
  5. Preventivo Fiorentini Spa
  6. Preventivo CIG
  7. Planimetria del territorio di Acireale
- C. che tali documenti contengono dati e informazioni relativi ai fornitori della Società e a procedure interne di questi ultimi, che è opportuno mantenere riservati;

SO.G.I.P. SRL UNIPERSONALE

FA ISTANZA

affinché AEEG disponga la sottrazione integrale all'accesso dei documenti da n. 1 a n. 3 e n. 7 prodotti nell'ambito del presente procedimento.

\*\*\*

Confidando nell'approvazione degli impegni sopra esposti ai sensi dell'art. 45 del d.lgs. 93/2011 e della delibera 243/2012/E/COM, restiamo a disposizione per ogni ulteriore chiarimento.

Acireale (CT), 18 gennaio 2013

Il direttore generale  
Salvatore Messina



DOCUMENTI DA 1 A 7

OMISSIS

**Da:** santoleotta@sogip.it  
**A:** LEGALE@autorita.energia.it

**Data:** 15/03/2013 10:18:00

**Oggetto:** I:AEEG\_243\_2012\_integrazione

---

Buongiorno,

In merito alla presentazione degli impegni ai sensi dell'art. 45, comma 3 del

D. LGS. N. 93/11 e delibera AEEG 14 giugno 2012, 243/2012/E/COM, si invia in allegato alla presente la nota

di integrazione, corredata di allegati, che chiarisce quanto aggiornato nel Nostro centralino per ottemperare a

quanto previsto nella RQDG.

Cordiali saluti

Santo Leotta

SO.G.I.P. S.r.l. Unipersonale

Servizio idrico e distribuzione gas metano

Sede legale / Amministrativa: Via S. Francesco Di Paola, 21 - 95024 -

Acireale (CT) - tel: 095 7685911 - fax: 095 7685912

Reg. Imprese, C.F. e P.IVA (CT): 04015810874 - REA: 268812

Capitale Sociale:€ 1.110.400,00 i.v. - Socio unico: Comune di Acireale





SPETT.LE  
SO.G.I.P. S.R.L.  
VIA S. FRANCESCO DI PAOLA 21  
95024 ACIREALE (CT)

**OGGETTO: DICHIARAZIONE**

Facendo seguito alla fornitura di:  
n. 01 Art. Gen. Modifiche su software gestione TDR40; colonne con parametri non modificabili dopo inserimento dei dati, il sottoscritto D'Urso Piero, Cod. Fisc.: DRSPRI56E05C351S nato a Catania il 05/05/1956, residente a Misterbianco (CT), Via Calabria n. 15 in qualità di amministratore unico della Digitel Sistemi S.r.l.

**DICHIARA**

ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28/12/2000 n.445, consapevole delle conseguenze penali comminate dall'art. 76 del citato D.P.R. in caso di dichiarazioni mendaci e preso atto dell'informativa prevista dall'art. 10 della Legge 31 Dicembre 1996 n. 675 riguardante il trattamento dei dati forniti che:

una volta inseriti i dati manualmente, gli stessi non potranno essere più variati dagli operatori essendo le colonne apposite non più modificabili, poiché il data base è protetto da password e il software (che ha la password ma non la mostra all'utente) è l'unico strumento che permette di accedere al data base.

Cordiali saluti.

Misterbianco 14/03/2013

**DIGITEL SISTEMI s.r.l.**  
Via Lombardia, 44/46  
95045 MISTERBIANCO (CT)  
Partita IVA 04385250875

DOCUMENTI  
OMISSIS