

DELIBERAZIONE 12 DICEMBRE 2013
570/2013/S/GAS

AVVIO DI UN PROCEDIMENTO SANZIONATORIO PER L'ACCERTAMENTO DI VIOLAZIONI
IN MATERIA DI PRONTO INTERVENTO GAS

L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS

Nella riunione del 12 dicembre 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'articolo 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);
- 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 14 febbraio 2013, 59/2013/E/gas (di seguito: deliberazione 59/2013/E/gas);
- la deliberazione dell'Autorità 30 maggio 2013, 226/2013/A (di seguito: deliberazione 226/2013/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 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 (articolo 25, comma 1, lettera a);

- (ii) l'obbligo di disporre, a partire dall'1 luglio 2009, per tutti gli impianti di distribuzione gestiti 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).

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- con deliberazione 59/2013/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 10 aprile al 20 maggio 2013, 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 16 e 17 luglio 2013, presso Cosvim Società Cooperativa, è emerso, con riferimento al centralino di pronto intervento relativo ai diciannove impianti di distribuzione da essa gestiti, 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 di tre chiamate telefoniche effettuate dai militari della Guardia di Finanza, attraverso un'utenza di telefonia mobile, al numero 800.528.616 in data 16, 17 e 19 maggio 2013, non è stato possibile effettuare la conversazione con un operatore di pronto intervento, in quanto, a causa di una modifica temporanea al sistema di ricezione, nel periodo tra l'8 marzo ed il 15 luglio 2013, il centralino di pronto intervento non permetteva di ricevere le chiamate effettuate da telefoni cellulari (punto 3 della *check list* e pagina 3 del verbale di operazioni compiute);
 - (ii) in violazione dell'articolo 25, comma 2, lettera a), della RQDG, la società ha dichiarato in sede di verifica ispettiva (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 solo a partire da giugno 2010 e non dall'1 luglio 2009 come previsto dalla RQDG.

RITENUTO CHE:

- gli elementi acquisiti costituiscono presupposto per l'avvio di un procedimento sanzionatorio nei confronti di Cosvim Società Cooperativa

DELIBERA

1. di avviare un procedimento sanzionatorio nei confronti di Cosvim Società Cooperativa per accertare la violazione delle disposizioni di cui in motivazione, 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;
2. di nominare, ai sensi dell'art. 12, comma 1, lett. h) e dell'art. 13, comma 3, lett. b) dell'Allegato A, del punto 3.4, dell'Allegato B e dell'Allegato C alla deliberazione 226/2013/A, quale responsabile del procedimento, il Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni;
3. di fissare in 180 (centottanta) giorni, decorrenti dalla data di notifica del presente provvedimento, il termine di durata dell'istruttoria;
4. di fissare in 90 (novanta) giorni, decorrenti dal termine dell'istruttoria fissato ai sensi del precedente punto 3, il termine per l'adozione del provvedimento finale;
5. di avvisare che i soggetti che hanno titolo per partecipare al procedimento, ai sensi dell'art. 8, dell'Allegato A della deliberazione 243/2012/E/com, possono accedere agli atti del procedimento presso i locali della Direzione Sanzioni e Impegni;
6. di avvisare che il destinatario della presente deliberazione, entro 30 (trenta) giorni dalla notifica della stessa, può presentare, al Responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 45, del decreto legislativo 93/11 e dell'art. 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 Cosvim Società Cooperativa, Via del Seminario Maggiore 117, 85100 Potenza e di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

12 dicembre 2013

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni