

**DELIBERAZIONE 19 DICEMBRE 2013**  
**596/2013/S/GAS**

**AVVIO DI UN PROCEDIMENTO PER L'ADOZIONE DI PROVVEDIMENTI SANZIONATORI E  
PRESCRITTIVI PER VIOLAZIONI IN MATERIA DI PRONTO INTERVENTO GAS**

**L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS**

Nella riunione del 19 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 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 disporre di strumenti tali da assicurare la registrazione garantita delle chiamate telefoniche pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento (articolo 25, comma 1, lettera g);
- 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)".

**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 Toscogas S.p.A., è emerso, con riferimento al centralino di pronto intervento relativo ai sei impianti di distribuzione di GPL gestiti dalla stessa, 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, dalle dichiarazioni rese dalla società in sede di verifica ispettiva (punto 3 della *check list*) e tenuto conto della successiva nota inviata in data in data 3 ottobre 2013 (prot. Autorità 31937) risulterebbe che l'esito negativo della chiamata

- telefonica effettuata, in data 25 aprile 2013 dai militari della Guardia di Finanza, al numero 0583.28721, è stato probabilmente causato da un momentaneo disservizio del risponditore automatico, che non ha permesso di effettuare la conversazione con un operatore 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 in sede di verifica ispettiva (punto 2 della *check list*) di disporre, per tutti gli impianti di distribuzione gestiti, di un recapito telefonico con linea fissa 0583.28721 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) 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 vengono registrate senza l'indicazione delle informazioni previste dal punto (iii) dell'articolo 1, comma 1 della RQDG (dati identificativi del chiamante); inoltre dalla documentazione esibita in sede di verifica ispettiva (documento n. 5, del punto 7 della *check list*) relativa all'elenco delle chiamate telefoniche pervenute al centralino di pronto intervento per gli anni dal 2009 al 2013, la società non è stata grado di esibire la registrazione delle telefonate effettuate dalla Guardia di Finanza nelle date del 17 e 25 aprile e del 6 maggio 2013.
- dagli elementi acquisiti non risulta che le condotte relative alle contestazioni di cui all'articolo 25, comma 1, lettere b) e g), della RQDG siano cessate, con conseguente perdurante lesione dei diritti dei clienti finali ad una corretta gestione del servizio di pronto intervento.

**RITENUTO CHE:**

- gli elementi acquisiti costituiscono presupposto per l'avvio di un procedimento nei confronti di Toscogas S.p.A. per l'adozione di provvedimenti sanzionatori e prescrittivi ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettere c) e d), della legge 481/95

**DELIBERA**

1. di avviare un procedimento nei confronti di Toscogas S.p.A. per accertare la violazione delle disposizioni di cui in motivazione, in materia di pronto intervento gas per l'adozione di provvedimenti sanzionatori e prescrittivi ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettere c) e d), 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 Toscogas S.p.A., via Località Ponte alla Ciliegia 14, 55010 Altopascio (LU) e di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it).

19 dicembre 2013

IL PRESIDENTE  
*Guido Bortoni*