

**DELIBERAZIONE 20 FEBBRAIO 2014  
61/2014/S/GAS**

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

**L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA IL GAS  
ED IL SISTEMA IDRICO**

Nella riunione del 20 febbraio 2014

**VISTI:**

- la legge 24 novembre 1981, n. 689 (di seguito: legge 689/81);
- l'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 14 novembre 1995, n. 481 e sue modifiche ed integrazioni (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;
- 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, ora Autorità per l'energia elettrica il gas ed il sistema idrico (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 di gas, una serie di obblighi relativi al servizio di pronto intervento, fra cui:
  - (i) l'obbligo di comunicare in forma scritta, per la dovuta informazione ai clienti finali, i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento al venditore al momento della sua richiesta di accesso alla rete di distribuzione (articolo 25, comma 1, lettera c);

- (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);
- (iii) l'obbligo, da parte dell'operatore del centralino di pronto intervento, di raccogliere ogni notizia utile alla comprensione dell'evento ed alla successiva gestione dell'intervento e di fornire al cliente finale, qualora necessario *“istruzioni sui comportamenti ...da adottare immediatamente per tutelare la propria e l'altrui incolumità in attesa dell'arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento”* (articolo 25, comma 4).

**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 12 e 13 settembre 2013, presso Notaresco Gas S.r.l. (di seguito: Notaresco o società) e dalla successiva documentazione acquisita con nota 24 settembre 2013 (prot. Autorità 30765) è emerso, con riferimento al centralino di pronto intervento relativo all'unico impianto di distribuzione di gas naturale gestito dalla stessa (denominato *“Comune di Notaresco – Gas Naturale”*), che:
  - (i) in violazione dell'articolo 25, comma 1, lettera c) della RQDG la società non avrebbe comunicato in forma scritta, i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento per la dovuta informazione ai clienti finali, a tre società di vendita al momento della richiesta di accesso alla rete di distribuzione ma solo in data 13 settembre 2013 all'esito della verifica ispettiva (punto 5 della *check list*);
  - (ii) in violazione dell'articolo 25, comma 2, lettera a) della RQDG la società non avrebbe assicurato la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento; in particolare in sede di verifica ispettiva su un numero di dodici chiamate estratte a campione giunte al centralino di pronto intervento la società non sarebbe stata in grado di fornire la registrazione vocale completa di sette chiamate (contraddistinte dagli *idcontact* 121128131529430000, 121128131831960000, 130413084810780000, 130604123915780000, 130403143741260000, 130613142409430000, 121115223852810000 della tabella di riscontro delle chiamate di pronto intervento, punto 9 della *check list*);
  - (iii) in violazione dell'articolo 25, comma 4, della RQDG il centralinista di pronto intervento della società, in occasione della chiamata telefonica

(contraddistinta dall'*idcontact* 121115223852810000 della tabella di riscontro delle chiamate di pronto intervento, punto 9 della *check list*) per segnalazione di dispersione di gas, non avrebbe acquisito le notizie utili alla comprensione dell'evento e alla successiva gestione dell'intervento e non avrebbe fornito istruzioni sul comportamento da adottare immediatamente da parte del chiamante in attesa dell'arrivo della squadra di pronto intervento (tuttavia la società con la citata nota del 24 settembre 2013 ha successivamente dichiarato e documentato di aver inviato un operatore di pronto intervento).

**RITENUTO CHE:**

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

**DELIBERA**

1. di avviare un procedimento sanzionatorio nei confronti di Notaresco Gas S.r.l., 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 alla 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 Notaresco Gas S.r.l., via Padre U. Frasca snc, fraz. Chieti Scalo, c/o centro Dama, 66100 Chieti e di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it).

20 febbraio 2014

IL PRESIDENTE  
*Guido Bortoni*