

## **Procedura per l'effettuazione dei controlli telefonici e delle verifiche ispettive nei confronti di imprese distributrici di gas in materia di pronto intervento svolti ai sensi della deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas ed il sistema idrico 74/2014/E/gas**

### **1. Definizioni**

Ai soli fini dell'interpretazione e dell'applicazione delle disposizioni contenute nel presente documento, che disciplina la procedura per l'effettuazione dei controlli telefonici e delle verifiche ispettive nei confronti di imprese distributrici di gas in materia di pronto intervento, si applicano le definizioni di cui alla RQDG 2009 – 2012 approvata con la deliberazione dell'Autorità 7 agosto 2008, ARG/gas 120/08, di cui alla RQDG 2014 – 2019 approvata con la deliberazione dell'Autorità 12 dicembre 2013, 574/2013/R/gas e le seguenti definizioni:

- a) “Autorità” è l'Autorità per l'energia elettrica il gas ed il sistema idrico, istituita ai sensi della legge n. 481/95;
- b) “controllo telefonico” è l'insieme delle operazioni di verifica delle modalità di accesso da parte del cliente finale al servizio di pronto intervento dell'impresa distributtrice;
- c) “controllori” sono le persone che effettuano il controllo o la verifica ispettiva;
- d) “deliberazione n. 273/05” è la deliberazione dell'Autorità 15 dicembre 2005, n. 273/05;
- e) “deliberazione ARG/gas 120/08” è la deliberazione dell'Autorità 7 agosto 2008, ARG/gas 120/08;
- f) “deliberazione 574/2013/R/gas” è la deliberazione dell'Autorità 12 dicembre 2013, 574/2013/R/gas;
- g) “deliberazione 74/2014/E/gas” è la deliberazione dell'Autorità 27 febbraio 2014, 74/2014/E/gas;
- h) “DIUC” è la Direzione Infrastrutture, *Unbundling* e Certificazione dell'Autorità;
- i) “DOVC” è la Direzione Osservatorio, Vigilanza e Controlli dell'Autorità;
- j) “Guardia di Finanza” è il Corpo della Guardia di Finanza;
- k) “impresa distributtrice” è l'impresa che esercita l'attività di distribuzione di gas;
- l) “legge n. 481/95” è la legge 14 novembre 1995, n. 481;
- m) “militare” è il militare della Guardia di Finanza;
- n) “Nucleo” è il Nucleo Speciale Tutela Mercati della Guardia di Finanza, Reparto istituito allo scopo di collaborare con le Autorità indipendenti;
- o) “operatore di centralino” è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;

- p) “operatore di pronto intervento” è la persona che nella fascia oraria in cui i militari effettuano la chiamata ha la responsabilità di intervenire sul luogo oggetto della chiamata stessa in caso di pronto intervento;
- q) “personale dell’impresa distributrice” è la persona o le persone che l’impresa distributrice mette a disposizione per consentire l’effettuazione del controllo;
- r) “procedura” è la procedura per l’effettuazione dei controlli telefonici e delle verifiche ispettive nei confronti di imprese distributrici di gas in materia di pronto intervento ai sensi della deliberazione 74/2014/E/gas, disciplinata dal presente documento;
- s) “Protocollo di Intesa” è il Protocollo di Intesa relativo ai rapporti di collaborazione tra l’Autorità e la Guardia di Finanza approvato con deliberazione n. 273/05;
- t) “RQDG 2009 - 2012” è la regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e di misura del gas per il periodo 1 gennaio 2009 – 31 dicembre 2012, approvata con la deliberazione ARG/gas 120/08;
- u) “RQDG 2014 - 2019” è la regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e di misura del gas per il periodo 1 gennaio 2014 – 31 dicembre 2019, approvata con la deliberazione 574/2013/R/gas;
- v) “verifica ispettiva” è l’insieme delle operazioni di verifica effettuate tramite sopralluogo presso l’impresa distributrice.

## **2. Articolazione sequenziale dei controlli e delle verifiche ispettive**

Al fine di massimizzare l’efficacia dei controlli sul servizio di pronto intervento si prevede che essi siano articolati in due fasi sequenziali:

- a) controlli mediante chiamate telefoniche al servizio di pronto intervento (almeno 3 chiamate per ognuna delle imprese distributrici da sottoporre a controllo);
- b) verifiche ispettive con sopralluogo presso le imprese distributrici, scelte anche in base agli esiti della fase a).

La fase a) è finalizzata a controllare le modalità di accesso da parte del cliente finale al servizio di pronto intervento dell’impresa distributrice.

La fase b) è finalizzata a controllare il rispetto degli obblighi in tema di pronto intervento gas di cui alla RQDG 2009 – 2012 e RQDG 2014 - 2019.

I controlli mediante chiamate telefoniche e le singole verifiche ispettive sono effettuati congiuntamente, o disgiuntamente, da personale dell’Autorità e da militari del Nucleo nel quadro del Protocollo di Intesa.

## **3. Controllo mediante chiamate telefoniche al servizio di pronto intervento**

### ***3.1. Operazioni preliminari al controllo***

Con comunicazione interna DIUC trasmette a DOVC l’elenco delle imprese distributrici da sottoporre a controllo telefonico. Successivamente, DOVC comunica al Nucleo detto elenco.

Nella comunicazione di cui sopra DIUC fornisce, per ogni impresa distributrice da sottoporre a controllo, i seguenti dati:

- a) ragione sociale;
- b) impianto di distribuzione per il quale effettuare le chiamate di pronto intervento, unitamente a un comune servito dallo stesso impianto;
- c) numero telefonico di pronto intervento;
- d) indirizzo del sito internet dell'impresa distributrice, se comunicato dalla medesima all'Autorità;
- e) recapito della sede legale dell'impresa distributrice;
- f) nome del referente dell'impresa distributrice;
- g) numero telefonico del referente;
- h) indirizzo di posta elettronica del referente.

### **3.2. Esecuzione del controllo**

Sulla base dei dati ricevuti da DOVC i controllori:

- verificano la corrispondenza del numero telefonico di pronto intervento con quello indicato sul sito internet dell'impresa distributrice, ove disponibile; nel caso in cui non sia disponibile l'indirizzo del sito internet dell'impresa distributrice, verificano l'esistenza in internet di un sito dell'impresa distributrice e, se individuato, procedono con la verifica della corrispondenza del numero telefonico;
- se non c'è corrispondenza tra i numeri telefonici, effettuano la chiamata ad entrambi i numeri secondo le modalità di seguito descritte.

I controllori effettuano per ciascuna impresa distributrice almeno le seguenti chiamate telefoniche con registrazione vocale delle stesse:

- 1) una telefonata in un giorno da lunedì a venerdì (non festivo) tra le 9.00 e le 17.00;
- 2) una telefonata in un giorno festivo tra le 9.00 e le 17.00;
- 3) una telefonata tra le 17.00 e le 9.00.

Per ciascuna delle tipologie di chiamata telefonica di cui sopra, e con riferimento al numero telefonico del centralino di pronto intervento, nel caso di chiamata senza risposta con segnale di linea libera o nel caso si attivi un risponditore automatico, la telefonata si deve ritenere conclusa dopo 4 minuti. Dopo la prima chiamata, il controllore effettua altri due tentativi a 5 minuti di distanza l'uno dall'altro. Se nessuno dei tentativi ha buon esito, il controllo telefonico per quella tipologia di chiamata telefonica è da ritenersi concluso.

Per ciascuna delle tipologie di chiamata telefonica di cui sopra, e con riferimento al numero telefonico del centralino di pronto intervento, nel caso di numero occupato, il controllore effettua ulteriori 10 tentativi fino ad ottenere risposta. Se nessuno dei tentativi ha buon esito, il controllo telefonico per quella tipologia di chiamata telefonica è da ritenersi concluso.

Nel caso in cui la prima risposta sia data da un operatore di centralino, il controllore:

- a) si qualifica all'operatore che risponde e chiede conferma di essere in comunicazione con il centralino di pronto intervento dell'impresa distributrice;

- b) precisa il motivo della chiamata, indicando gli estremi della deliberazione 74/2014/E/gas, richiedendo la collaborazione del distributore ai sensi dell'articolo 2, comma 22, della legge n. 481/95;
- c) informa l'operatore che la conversazione telefonica in essere sarà registrata;
- d) informa l'operatore della possibilità di verificare l'autenticità della chiamata, mettendosi in contatto con i numeri telefonici indicati dal controllore nel corso della telefonata;
- e) chiede all'operatore di qualificarsi o di fornire il proprio codice identificativo;
- f) comunica il nome dell'impianto di distribuzione oggetto del controllo e, se richiesto dall'operatore, il comune di cui al paragrafo 3.1, lettera b) della presente procedura;
- g) chiede di essere messo in comunicazione con l'operatore di pronto intervento competente territorialmente. Nel caso in cui l'operatore di centralino non sia in grado di mettere in comunicazione il controllore con l'operatore di pronto intervento, l'operatore di centralino fornisce al controllore il/i recapito/i dell'operatore di pronto intervento competente territorialmente entro un tempo massimo di 4 minuti. In tal caso il controllo telefonico continua con i punti seguenti:
  - g1) nel caso di chiamata senza risposta con segnale di linea libera o nel caso si attivi un risponditore automatico, la chiamata si deve ritenere conclusa dopo 4 minuti; dopo la prima chiamata il controllore effettua altri due tentativi a 5 minuti di distanza l'uno dall'altro. Se nessuno dei tentativi ha buon esito, il controllo telefonico è da ritenersi concluso;
  - g2) nel caso di numero occupato, il controllore effettua ulteriori 10 tentativi fino ad ottenere risposta. Se nessuno dei tentativi ha buon esito, il controllo telefonico è da ritenersi concluso.

Nel caso in cui la prima risposta sia data direttamente da un operatore di pronto intervento, il controllore effettua le operazioni di cui alle precedenti lettere da a) ad f).

Per ciascuna telefonata dovranno essere verbalizzati:

- a) data, ora e minuto di inizio della chiamata e degli eventuali tentativi di chiamata telefonica specificando se si tratta di mancata risposta o di numero occupato;
- b) data, ora e minuto di inizio della risposta telefonica, anche se effettuata tramite risponditore automatico;
- c) l'istante di inizio della conversazione con l'operatore di centralino e/o con l'operatore di pronto intervento o, se precedente, della fine della chiamata;
- d) l'esito della chiamata (conversazione con un operatore di centralino e/o di pronto intervento effettuata o meno);
- e) dati identificativi del rispondente (nel caso di passaggio ad un operatore di pronto intervento, anche dell'operatore di pronto intervento);
- f) ragione sociale dell'impresa distributrice;
- g) numero del pronto intervento chiamato;
- h) nome dell'impianto di distribuzione per il quale si effettua la chiamata di pronto intervento;
- i) dati identificativi dei controllori che hanno effettuato la chiamata telefonica;

- j) nel caso di mancata conversazione con un operatore di centralino e/o di pronto intervento, la motivazione (numero occupato, mancata risposta, risponditore automatico, caduta linea, altro).

### **3.3. Termine delle operazioni e verbalizzazione**

Al termine dei controlli telefonici, il Nucleo invia a DOVC i verbali relativi ai controlli telefonici effettuati ed una relazione di riepilogo dell'attività svolta contenente i principali esiti dei controlli stessi, evidenziando i casi di difformità dei dati comunicati rispetto a quelli riportati sul sito internet dell'impresa distributrice, ove disponibile, ed i casi di mancata comunicazione con il servizio di pronto intervento.

## **4. Verifiche ispettive con sopralluogo presso l'impresa distributrice**

### **4.1. Operazioni preliminari alla verifica ispettiva**

Con comunicazione interna DIUC trasmette a DOVC l'elenco delle imprese distributrici e dei relativi impianti di distribuzione da sottoporre a verifica ispettiva con sopralluogo, scelte anche tra quelle già sottoposte a controllo telefonico, in base all'esito dei controlli stessi. Successivamente, DOVC comunica al Nucleo detto elenco.

Nella comunicazione di cui sopra DIUC fornisce, per ogni impresa distributrice da sottoporre a verifica ispettiva, i dati di cui al precedente paragrafo 3.1.

DOVC comunica all'impresa distributrice, tramite avviso di ispezione inviato via fax o telematica, la data di effettuazione della verifica ispettiva con un preavviso non inferiore a 3 (tre) giorni lavorativi.

Nell'avviso di ispezione vengono tra l'altro indicati:

- a) il periodo oggetto della verifica ispettiva;
- b) l'impianto di distribuzione per il quale viene effettuata la verifica ispettiva;
- c) il servizio di pronto intervento quale oggetto della verifica ispettiva;
- d) il potere dell'Autorità di irrogare sanzioni ai sensi della legge n. 481/95.

L'impresa distributrice, entro il giorno lavorativo successivo a quello di ricevimento dell'avviso di ispezione di DOVC, sulla base delle informazioni contenute in tale avviso, comunica a DOVC via fax o telematica il recapito presso il quale rende disponibile la documentazione necessaria per l'effettuazione della verifica ispettiva.

### **4.2. Esecuzione della verifica ispettiva**

Ogni verifica ispettiva deve essere effettuata da:

- a) almeno un militare;
- b) altro eventuale personale che gli uffici dell'Autorità hanno facoltà di incaricare.

Nel giorno prefissato, i controllori accedono presso la sede indicata dall'impresa distributrice e manifestano al personale della medesima le motivazioni dell'intervento esibendo rispettivamente:

- i militari: la tessera personale di appartenenza al Corpo, l'ordine di servizio per l'espletamento dello stesso e la lettera di richiesta di operazioni ispettive dell'Autorità;
- il personale incaricato dall'Autorità: un documento personale di riconoscimento e la lettera di incarico per lo svolgimento delle operazioni ispettive.

I controllori danno avvio alle operazioni ispettive:

- a) utilizzando una apposita *Check List* per la verbalizzazione delle dichiarazioni fornite dal personale dell'impresa distributrice;
- b) compilando in sede di sopralluogo specifiche tabelle di riscontro anche relative ad eventuali controlli dei dati di pronto intervento con applicazione del metodo statistico;
- c) acquisendo la documentazione ritenuta utile ai fini della verifica.

#### **4.3. Termine delle operazioni e verbalizzazione**

Al termine della verifica ispettiva i controllori formalizzano le operazioni svolte mediante la redazione di un “verbale di operazioni compiute”, al quale verranno allegate la *Check List* e le tabelle di riscontro.

Il verbale, completo di tutti gli allegati richiamati, viene redatto in quadruplica esemplare, firmato dai verbalizzanti e dalla parte controllata, alla quale viene rilasciata copia.