

DELIBERAZIONE 6 MARZO 2014
92/2014/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 IL GAS
ED IL SISTEMA IDRICO**

Nella riunione del 6 marzo 2014

VISTI:

- la legge 24 novembre 1981, n. 689 (di seguito: legge 689/81);
- l'articolo 2, comma 20, lettere c) e d), 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 (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, 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 dell'Autorità 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 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);
- (ii) l'obbligo di pubblicare sul proprio sito internet i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento (articolo 25, comma 1, lettera c);
 - (iii) l'obbligo di dotarsi di strumenti tali da assicurare la registrazione garantita delle chiamate telefoniche pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento (articolo 25, comma 1, lettera g).
 - (iv) 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).
- 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 24 e 25 settembre 2013, presso CO.M.E.S.T. S.r.l. è emerso, con riferimento al centralino di pronto intervento relativo all'unico impianto di distribuzione di gas naturale gestito dalla stessa (denominato “Santa Cristina Gela”), che:

- (i) 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, 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; in particolare la società ha dichiarato in sede di verifica ispettiva (punto 2 della *check list*) di disporre di un recapito telefonico di pronto intervento con linea fissa il cui numero “*corrisponde ad una linea telefonica non dedicata esclusivamente al servizio di pronto intervento*”;
- (ii) in violazione dell'articolo 25, comma 1, lettera c), della RQDG la società non ha pubblicato sui proprio sito *internet* i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento; in particolare la società ha dichiarato in sede di verifica ispettiva – dandone prova documentale – (punto 4 della *check list* e documento n. 2 allegato) che “*nel vecchio sito COMEST il numero di pronto intervento non era espressamente indicato*” e di aver provveduto a tale adempimento solo in data 24 settembre 2013 in occasione della messa *on line* del nuovo sito *internet*;
- (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 la società ha dichiarato in sede di verifica ispettiva (punto 6 della *check list*) che “*la registrazione garantita viene effettuata soltanto per le chiamate di pronto intervento*” e pertanto non anche per le chiamate che giungono ai relativi recapiti telefonici ma che non sono relative ad una delle situazioni di pronto intervento;
- (iv) in violazione dell'articolo 25, comma 2, lettera a), della RQDG la società non dispone di un centralino di pronto intervento, in grado di assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute; in particolare la società ha dichiarato in sede di verifica ispettiva (punto 8 della *check list*) “*di non disporre (...) di un centralino di pronto intervento in grado di effettuare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute*”;
- dagli elementi acquisiti non risulta che le condotte relative alle contestazioni di cui all'articolo 25, comma 1, lettere b) e g) e comma 2, lettera a), 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 CO.M.E.S.T. S.r.l. 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 CO.M.E.S.T. S.r.l. 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 CO.M.E.S.T. S.r.l., Via Domenico Costantino 5, 90141 Palermo e di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

6 marzo 2014

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni