

DELIBERAZIONE 19 MARZO 2015
110/2015/S/GAS

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

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

Nella riunione del 19 marzo 2015

VISTI

- la legge 24 novembre 1981, n. 689;
- l'art. 2, comma 20, lettere c) e d), della legge 14 novembre 1995, n. 481, e s.m.i. (di seguito: legge 481/95);
- l'art. 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 (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 il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) 12 dicembre 2013, 574/2013/R/gas, di approvazione della "Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019 - Parte I del Testo Unico della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019" (di seguito: RQDG 14-19);
- 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 27 febbraio 2014, 74/2014/E/gas (di seguito: deliberazione 74/2014/E/gas);
- la deliberazione dell'Autorità 27 marzo 2014, 124/2014/A.

CONSIDERATO CHE

- ai sensi dell'articolo 14, della RQDG 14-19, le imprese di distribuzione sono destinatarie di una serie di obblighi relativi al servizio di pronto intervento gas, tra cui:

- l'obbligo di disporre di adeguate risorse umane, materiali e tecnologiche per fronteggiare tempestivamente le richieste di pronto intervento in conformità con le disposizioni tecniche vigenti (comma 1, lett. a);
- l'obbligo di disporre di uno o più recapiti telefonici con linea fissa, abilitati a ricevere chiamate sia da rete fissa che mobile, dedicati esclusivamente al servizio di pronto intervento con passaggio diretto ad un operatore di centralino o ad un operatore di pronto intervento, senza necessità di comporre altri numeri telefonici (comma 1, lett. b);

CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE

- con deliberazione 74/2014/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 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 30 settembre e 1 ottobre 2014 presso Salerno Energia Distribuzione S.p.A. (di seguito: Salerno Energia o Società), con riferimento alla gestione del servizio di pronto intervento gas presso l'impianto di distribuzione del Comune di Solofra, denominato "Solofra Gas Naturale", è emerso che:
 - la Società non dispone di risorse adeguate alla gestione del servizio di pronto intervento, dal momento che, nei giorni feriali, quando l'operatore del centralino di pronto intervento è impegnato in altra conversazione, la linea dà segnale occupato ed il chiamante deve richiamare (punto 2 della *check list*), così mostrando l'inidoneità del sistema di far fronte tempestivamente alle chiamate di pronto intervento, in violazione dell'art. 14, comma 1, lett. a) della RQDG 14-19;
 - la Società non dispone di risorse adeguate alla gestione del servizio di pronto intervento, dal momento che il software utilizzato per la gestione delle chiamate di pronto intervento sembra disporre di una segreteria telefonica attivabile dall'operatore di pronto intervento tramite la digitazione di un codice pressoché identico a quello da digitare per l'attivazione della ricezione delle chiamate in ingresso (punto 3 della *check list*), così strutturalmente impedendo ai chiamanti di mettersi in contatto diretto con l'operatore del centralino ovvero con un operatore di pronto intervento, in violazione dell'art. 14, comma 1, lettere a) e b), della RQDG 14-19;

- dagli elementi sin qui acquisiti non risulterebbero cessate le condotte relative alle contestazioni di cui all'art. 14, comma 1, lett. a) e b) della RQDG 14-19, con conseguente e perdurante pregiudizio dei diritti dei clienti finali ad ottenere una corretta gestione del servizio di pronto intervento gas.

RITENUTO CHE

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

DELIBERA

1. di avviare un procedimento, nei confronti di Salerno Energia Distribuzione S.p.A., per accertare la violazione delle disposizioni in materia di servizio di pronto intervento gas, di cui in motivazione e per l'adozione di provvedimenti sanzionatori e prescrittivi ai sensi dell'art. 2, comma 20, lett. c) e d), legge 481/95;
2. di nominare, ai sensi dell'art. 12, comma 1, lett. g) e dell'art. 13, comma 3, lett. b), dell'Allegato A, del punto 2.4 dell'Allegato B e del punto 6 della deliberazione 124/2014/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'articolo 8 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, possano accedere agli atti del procedimento presso i locali della Direzione Sanzioni ed 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 avvisare che le comunicazioni di cui all'art. 33, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com possono essere inviate tramite posta elettronica certificata (PEC) al seguente indirizzo: sanzioni-impegni.aeegi@pec.energia.it e di invitare, altresì, i partecipanti al presente procedimento a comunicare, nel primo atto utile, l'eventuale casella di posta elettronica certificata (PEC) presso

la quale ricevere le comunicazioni relative al procedimento avviato col presente provvedimento;

8. di notificare il presente provvedimento, mediante plico raccomandato con avviso di ricevimento, a Salerno Energia Distribuzione S.p.A., Via S. Passaro n. 1, 84134 Salerno e mediante PEC all'indirizzo amministrazione@sed-spa.it nonché di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

19 marzo 2015

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni