

DELIBERAZIONE 28 FEBBRAIO 2013
84/2013/S/GAS

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

L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS

Nella riunione del 28 febbraio 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'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 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);
- la deliberazione dell'Autorità 8 marzo 2012, 83/2012/E/gas (di seguito: deliberazione 83/2012/E/gas);
- 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 28 dicembre 2012, 571/2012/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 dotarsi 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 comunicare in forma scritta al venditore al momento della sua richiesta di accesso alla rete di distribuzione i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento (articolo 25, comma 1, lettera c);
- iii. l'obbligo di disporre, a partire dal 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);
- iv. l'obbligo da parte dell'operatore del centralino di pronto intervento 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 83/2012/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 3 aprile al 13 maggio 2012, 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 nel giorno 23 e 24 ottobre 2012, presso Asec S.p.A., è emerso 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 dall'analisi a campione (punti 3 e 9 della *check list*) delle registrazioni vocali delle chiamate telefoniche pervenute tra il 3 aprile ed il 28 settembre 2012, è emerso che il centralino di pronto intervento dell'unico impianto di distribuzione gestito dalla società e denominato "Comune di Catania – Gas Naturale" è stato interessato da un disservizio che non ha permesso al chiamante di mettersi in contatto con l'operatore; tale disservizio è stato riscontrato con riferimento ai sei tentativi di chiamata telefonica effettuati dai militari della Guardia di Finanza al centralino di pronto intervento in data 22 aprile 2012 (ore 9.33, 9.34, 9.46, 9.53, 10.00 e 10.08) e con riferimento ad altre cinque chiamate giunte al centralino di cui quattro in data 22 aprile 2012 (ore 10.17, 10.59, 12.08 e 12.15) ed una in data 29 maggio 2012 (ore 18.04);
 - (ii) in violazione dell'articolo 25, comma 2, lettera a) della RQDG, la società ha dichiarato in sede di verifica ispettiva (punto 8 della *check list*) di essersi dotata di un sistema di registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento solo a partire dal 3 aprile 2012 e non dall'1 luglio 2009 come previsto dalla RQDG; inoltre in sede di verifica

ispettiva, a seguito dell'estrazione a campione da parte del Nucleo Ispettivo di n. 20 chiamate pervenute al centralino dal 3 aprile 2012 al 28 settembre 2012 (punto 9 della *check list*), la società non è stata in grado di produrre la registrazione vocale delle chiamate giunte il 3 maggio 2012 (ore 9.58) ed il 19 settembre 2012 (ore 11.43);

- (iii) in violazione dell'articolo 25, comma 1, lettera c), la società non ha adempiuto all'obbligo di comunicare in forma scritta al venditore *al momento della sua richiesta di accesso* alla rete di distribuzione i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento; in particolare la società ha dichiarato in sede di verifica ispettiva (punto 5 della *check list*), che la comunicazione dei recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento ai venditori non avviene al momento della richiesta di accesso alla rete di distribuzione ma solo successivamente, con la prima fatturazione di vettoriamento;
- (iv) in violazione dell'articolo 25, comma 4 della RQDG il centralinista di pronto intervento della società, in occasione delle chiamate telefoniche del 13 aprile 2012, del 7 maggio 2012 e del 23 maggio 2012 (contraddistinte rispettivamente dai codici progressivi nn. 5, 8 e 10 della Tabella di riscontro compilata in contraddittorio durante la verifica ispettiva), per segnalazioni di dispersione di gas, non avrebbe fornito istruzioni sul comportamento da adottare immediatamente da parte del chiamante in attesa dell'arrivo della squadra di pronto intervento (punto 9 della *check list*).

RITENUTO CHE:

- gli elementi acquisiti costituiscono presupposto per l'avvio di un procedimento sanzionatorio nei confronti di Asec S.p.A.

DELIBERA

1. di avviare un procedimento sanzionatorio nei confronti di Asec S.p.A. 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 quale responsabile del procedimento il responsabile dell'Ufficio Speciale Sanzioni ed Impegni, ai sensi dell'articolo 12, comma 2, lettera b), dell'Allegato A alla deliberazione 571/2012/A e del punto 6 dell'Allegato B della medesima deliberazione;
3. di fissare in 210 (duecentodieci) giorni, decorrenti dalla data di notifica del presente provvedimento, il termine di durata dell'istruttoria;
4. di fissare in 45 (quarantacinque) 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 della deliberazione 243/2012/E/com, possono accedere agli atti del procedimento presso i locali dell'Ufficio Speciale Sanzioni ed Impegni;

6. di avvisare che i destinatari del presente atto di avvio possono, a pena di decadenza entro trenta giorni dalla notifica dello stesso, presentare al responsabile del procedimento, ai sensi dell'articolo 45 del decreto legislativo 93/11 e dell'articolo 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 Asec S.p.A., Via C. Colombo 150, 95121 Catania e di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

28 febbraio 2013

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni