

DELIBERAZIONE 16 FEBBRAIO 2012
42/2012/S/GAS

AVVIO DI SEI PROCEDIMENTI SANZIONATORI PER VIOLAZIONI IN MATERIA DI PRONTO INTERVENTO GAS

L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS

Nella riunione del 16 febbraio 2012

VISTI:

- l'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 14 novembre 1995, n. 481;
- la legge 24 novembre 1981, n. 689;
- l'art. 45 del decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93;
- l'articolo 11 bis del decreto-legge 14 marzo 2005, n. 35, introdotto dalla legge 14 maggio 2005, n. 80;
- 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 7 febbraio 2011, VIS 22/11 (di seguito: deliberazione VIS 22/11);
- la deliberazione dell'Autorità 6 ottobre 2011, ARG/com 136/11;
- la deliberazione dell'Autorità 6 dicembre 2011, GOP 55/11.

CONSIDERATO CHE:

- gli articoli 25 e 26 della RQDG prevedono, 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 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);
- (iii) l'obbligo di pubblicare sul proprio sito *internet* i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento (articolo 25, comma 1, lettera c);
 - (iv) l'obbligo di pubblicare immediatamente sul proprio sito *internet* i nuovi recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento nel caso di variazione dei recapiti stessi (articolo 25, comma 1, lettera d);
 - (v) l'obbligo di dotarsi di strumenti tali da assicurare la registrazione garantita delle chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento (articolo 25, comma 1, lettera g);
 - (vi) l'obbligo di disporre, a partire dal 1 luglio 2009, per tutti gli impianti di distribuzione gestiti, nessuno escluso, 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); un'autonomia di almeno 24 ore in caso di interruzione dell'alimentazione elettrica esterna (articolo 25, comma 2, lettera b);
- 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 indicate dall'Articolo 10, comma 10.3, le sole informazioni indicate ai precedenti punti (i) e (ii);”;
 - l'articolo 29, comma 1, della RQDG prevede che le imprese distributrici hanno l'obbligo di predisporre appropriati strumenti, anche su base informatica, al fine di registrare le informazioni e i dati relativi alla sicurezza ed alla continuità del servizio di distribuzione del gas;
 - l'articolo 30, della RQDG prevede, in capo alle imprese distributrici, una serie di obblighi al fine di consentire i necessari controlli per accertare la veridicità delle informazioni e dei dati comunicati e assicurare il rispetto delle disposizioni relative alla sicurezza e continuità del servizio di distribuzione del gas, fra cui l'obbligo di assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati mediante adeguati sistemi di collegamento, anche informatici, tra archivi commerciali, archivi tecnici e mediante ogni altra documentazione ritenuta necessaria (articolo 30, comma 1, lettera b).

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- con deliberazione VIS 22/11, 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 22 marzo – 8 maggio 2011, chiamate telefoniche nei confronti delle suddette imprese distributrici; successivamente l’Autorità, in collaborazione con la 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 22 e 23 novembre 2011, presso Amalfitana Gas S.r.l., è emerso che:
 - (i) in violazione dell’art. 25, comma 1, lettere c) e d) della RQDG, la società non ha ottemperato all’obbligo di pubblicare ed aggiornare sul proprio sito internet i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento; in particolare, alla data del 16 febbraio 2011, era presente tra gli altri sul sito internet della società, sotto il titolo “Recapiti telefonici Servizio di Pronto Intervento – 24/24 h”, il numero 800453300 nonostante dai controlli telefonici effettuati dai militari della Guardia di Finanza in data 23 marzo 2011 e dalle dichiarazioni rese dalla società, tale numero non corrispondesse al centralino di pronto intervento;
 - (ii) 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, con riferimento alle chiamate telefoniche relative all’impianto denominato “Baronissi” pervenute al centralino di pronto intervento nel periodo 1 gennaio 2011 – 21 novembre 2011, la società ha prodotto un elenco cartaceo mancante delle tre chiamate telefoniche effettuate dai militari della Guardia di Finanza nei giorni 27 marzo, 7 e 11 aprile 2011 al numero 089955118, conclusesi con la conversazione con un operatore di pronto intervento;
 - (iii) in violazione dell’articolo 25, comma 2, lettera a) la società non ha ottemperato all’obbligo di dotarsi di un centralino di pronto intervento in grado di assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute; in particolare la società non è stata in grado di produrre la registrazione vocale delle chiamate effettuate dai militari della Guardia di Finanza nei giorni 27 marzo, 7 e 11 aprile 2011 al numero 089955118, conclusesi con la conversazione con un operatore di pronto intervento;
- dalla verifica ispettiva, effettuata nei giorni 29 e 30 novembre 2011, presso Bitrigas S.r.l., è emerso 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 nell'ambito dei controlli effettuati dai militari della Guardia di Finanza è stata riscontrata la presenza sul sito internet della società alla data del 16 febbraio 2011 sotto la dicitura "Pronto intervento" per l'impianto di distribuzione denominato "Comune di Trinitapoli", oltre che del numero fisso 0883631146 anche di ulteriori due numeri telefonici di linea mobile: 3332338823 e 3394382216;
- (ii) in violazione dell'art. 25, comma 1, lettere c) e d) della RQDG, la società non ha ottemperato all'obbligo di pubblicare ed aggiornare sul proprio sito internet i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento; in particolare, alla data del 16 febbraio 2011, era presente sul sito internet della società, sotto la dicitura "Pronto intervento" per l'impianto di distribuzione denominato "Comune di Trinitapoli" il numero 339.4382216 nonostante dai controlli telefonici effettuati dai militari della Guardia di Finanza in data 3 aprile 2011 e dalle dichiarazioni rese dalla società, tale numero non corrispondesse al centralino di pronto intervento;
 - (iii) in violazione dell'articolo 25, comma 1, lettera g) e dell'articolo 1, comma 1 della RQDG, la società ha dichiarato di aver attivato la registrazione garantita delle chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento, per l'impianto di distribuzione denominato "Comune di Trinitapoli", solo a partire dal 28 maggio 2011 e non dall'1 gennaio 2009 come previsto dalla RQDG;
 - (iv) in violazione dell'articolo 25, comma 2, lettera a) della RQDG, la società ha dichiarato di essersi dotata di un sistema di registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento, per gli impianti di distribuzione denominati "Comune di Trinitapoli" e "Biccari" solo a partire dal 28 maggio 2011 e non dall'1 luglio 2009 come previsto dalla RQDG;
- dalla verifica ispettiva, effettuata nei giorni 13 e 14 settembre 2011, presso Gas Plus Salso S.r.l., 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, in occasione del controllo telefonico relativo all'impianto di distribuzione denominato "Salsomaggiore Terme – Località Ponte Ghiara", effettuato dai militari della Guardia di Finanza al centralino di pronto intervento in data 17 aprile, nonostante tre tentativi di chiamata, non è stato possibile effettuare la conversazione con il reperibile di turno;
 - (ii) in violazione degli articoli 25, comma 1, lettera g), 1, comma 1, 29 comma 1 e 30 comma 1, lettera b) della RQDG, la società non dispone di strumenti tali da assicurare la registrazione garantita delle chiamate telefoniche pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento e non ha ottemperato all'obbligo di predisporre appropriati strumenti al fine di registrare le informazioni e i dati relativi alla sicurezza ed alla continuità del servizio di distribuzione del gas, nonché all'obbligo di assicurare la verificabilità di tali informazioni e dati; in particolare, con riferimento alle chiamate telefoniche pervenute al centralino di pronto intervento relativo agli impianti di distribuzione denominati "Salsomaggiore Terme – Capoluogo"

e “Salsomaggiore Terme – Località Ponte Ghiara” nel periodo 1 gennaio 2011 – 31 agosto 2011, la società ha prodotto un elenco estratto dal sistema “SITIS” ed un elenco estratto dal registro cartaceo; dal confronto di detti elenchi è stato rilevato che i dati presenti nei due elenchi non sono collegati tra loro da un codice univoco che garantisca l’inalterabilità e la tracciabilità della chiamate e che nell’estratto dell’elenco cartaceo alcuni dati delle chiamate telefoniche, oltre ad essere riportati in modo non ordinato e leggibile, differiscono da quelli riportati nell’elenco estratto dal sistema “SITIS”;

- (iii) violazione dell’articolo 25, comma 2, lettera a) la società non ha ottemperato all’obbligo di dotarsi di un centralino di pronto intervento in grado di assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute; in particolare la società non è stata in grado di produrre la registrazione vocale di due chiamate telefoniche dell’ 8 febbraio 2011 e dell’11 febbraio 2011, presenti sull’estratto del registro cartaceo esibito dalla società in sede di verifica ispettiva, pervenute al centralino di pronto intervento, relativo agli impianti di distribuzione denominati “Salsomaggiore Terme – Capoluogo” e “Salsomaggiore Terme – Località Ponte Ghiara” nel periodo 1 gennaio 2011 – 31 agosto 2011;
- dalla verifica ispettiva, effettuata nei giorni 18 e 19 ottobre 2011, presso Servizi Distribuzione S.r.l., 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, in occasione del controllo telefonico, relativo all’impianto di distribuzione denominato “Monteprandone”, effettuato dai militari della Guardia di Finanza al centralino di pronto intervento in data 8 maggio 2011, nonostante tre tentativi di chiamata, non è stato possibile effettuare la conversazione con il reperibile di turno;
 - (ii) 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 che fino alla data del 15 giugno 2011, le chiamate telefoniche di pronto intervento sono state registrate manualmente da parte della persona preposta al centralino di pronto intervento in violazione dei requisiti di sequenzialità ed inalterabilità richiesti dalla registrazione garantita; la società ha inoltre prodotto una copia degli elenchi inerenti alle registrazioni telefoniche di pronto intervento relativamente al periodo 1 gennaio – 30 settembre 2011, mancanti di tutte le chiamate non di pronto intervento e delle chiamate telefoniche effettuate dai militari della Guardia di Finanza nei giorni 30 marzo, 6 aprile e 8 maggio 2011;
 - (iii) in violazione dell’articolo 25, comma 2, lettera a) della RQDG, la società ha dichiarato di essersi dotata di un sistema di registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento solo a partire dal mese di giugno 2011 e non dall’1 luglio 2009 come previsto dalla RQDG;

- (iv) in violazione dell'articolo 25, comma 2, lettera b) della RQDG, la società ha dichiarato di disporre di un gruppo di continuità idoneo a garantire, per il centralino di pronto intervento, un'autonomia di almeno 24 ore in caso di interruzione dell'alimentazione elettrica esterna solo a partire dal mese di giugno 2011 e non dall'1 luglio 2009 come previsto dalla RQDG;
- dalla verifica ispettiva, effettuata nei giorni 27 e 28 ottobre 2011, presso Uniservizi 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, in occasione dei tre tentativi di chiamata telefonica effettuati dai militari della Guardia di Finanza, in data 3 aprile 2011, rispettivamente alle ore 9.58.00, 10.06.00 e 10.11.00 al numero 053528122, non è stato possibile effettuare la conversazione con un operatore di pronto intervento;
- dalla verifica ispettiva, effettuata nei giorni 15 e 16 novembre 2011, presso Valle Camonica Servizi S.p.A., è emerso che:
 - (i) 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 prodotto due estrazioni dell'elenco delle chiamate telefoniche pervenute al centralino di pronto intervento dall'1 gennaio al 3 novembre 2011, di cui una non riportava la chiamata effettuata dalla Guardia di Finanza in data 13 aprile 2011 e l'altra non riportava correttamente i dati identificativi del militare della Guardia di Finanza che ha effettuato un controllo telefonico in data 13 aprile 2011;
 - (ii) in violazione dell'articolo 25, comma 2, lettera a) la società non ha ottemperato all'obbligo di dotarsi di un centralino di pronto intervento in grado di assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute; in particolare la società non è stata in grado di produrre la registrazione vocale della chiamata effettuata dai militari della Guardia di Finanza in data 13 aprile 2011;
- gli elementi acquisiti costituiscono presupposto per l'avvio di procedimenti nei confronti di Amalfitana Gas S.r.l., Bitrigas S.r.l., Gas Plus Salso S.r.l, Servizi Distribuzione S.r.l., Uniservizi S.p.A. e Valle Camonica Servizi S.p.A.

DELIBERA

1. sono avviati sei procedimenti nei confronti di Amalfitana Gas S.r.l., Bitrigas S.r.l., Gas Plus Salso S.r.l, Servizi Distribuzione S.r.l., Uniservizi S.p.A. e Valle Camonica Servizi S.p.A., per accertare le violazioni delle disposizioni di cui in motivazione, in materia di pronto intervento gas ed irrogare le relative sanzioni amministrative pecuniarie, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 14 novembre 1995, n. 481;
2. il responsabile dei procedimenti è il Direttore della Direzione Affari Giuridici e Contenzioso, ai sensi dell'articolo 12, comma 1, lettera b), dell'Allegato A alla

- deliberazione GOP 55/11 e del punto 9.4 dell'Allegato B della medesima deliberazione;
3. il termine di durata delle istruttorie è di 180 (centottanta) giorni decorrenti dalla data di ricevimento del presente provvedimento;
 4. i provvedimenti finali saranno adottati entro 45 (quarantacinque) giorni dal termine delle istruttorie, fissato ai sensi del precedente punto 3;
 5. i soggetti che hanno titolo per partecipare ai procedimenti, ai sensi dell'articolo 5, comma 1, del d.P.R. n. 244/01, possono accedere agli atti dei procedimenti presso i locali della Direzione Affari Giuridici e Contenzioso;
 6. coloro che partecipano ai procedimenti producendo documenti o memorie, qualora intendano salvaguardare la riservatezza o la segretezza delle informazioni ivi contenute, devono presentare, a pena di decadenza, la richiesta di cui all'articolo 14, comma 7, del d.P.R. n. 244/01, contestualmente alla produzione di tali documenti o memorie o, nel caso di dichiarazioni rese in sede di audizione, non oltre la chiusura della audizione stessa;
 7. chi ne ha titolo può chiedere di essere sentito in sede di audizione finale, ai sensi dell'articolo 10, comma 5, del d.P.R. n. 244/01, qualora ne faccia domanda all'Autorità entro il termine di 30 (trenta) giorni; tale termine decorre dalla data di comunicazione del presente provvedimento, per i soggetti destinatari, ai sensi dell'articolo 4, comma 3, del d.P.R. n. 244/01, e dalla data di pubblicazione del presente provvedimento per gli altri soggetti legittimati ad intervenire al procedimento, ai sensi dell'articolo 4, comma 4, del medesimo d.P.R. n. 244/01;
 8. il presente atto è comunicato, mediante plico raccomandato con avviso di ricevimento, ad Amalfitana Gas S.r.l., Via Fanelli 206/4, 70125 Bari (BA), Bitrigas S.r.l., Piazza Municipio 1, 71032 Biccari (FG), Gas Plus Salso S.r.l, Viale Forlanini 17, 20134 Milano (MI), Servizi Distribuzione S.r.l., Piazza Kennedy 5, 63036 Spinetoli (AP), Uniservizi S.p.A., Via Luigi Pirandello n.3/n, 37047 San Bonifacio (VR), Valle Camonica Servizi S.p.A., Via Mario Rigamonti 65, 25041 Darfo Boario Terme (BS) e pubblicato sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

16 febbraio 2012

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni