

**DELIBERAZIONE 27 SETTEMBRE 2012
379/2012/S/GAS**

**APPROVAZIONE DELLA PROPOSTA DI IMPEGNI PRESENTATA DA VALLE CAMONICA
SERVIZI S.P.A. E CHIUSURA DEL PROCEDIMENTO SANZIONATORIO AVVIATO CON
DELIBERAZIONE DELL'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS 16 FEBBRAIO
2012, 42/2012/S/GAS**

L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS

Nella riunione del 27 settembre 2012

VISTI:

- l'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge 481/95);
- la legge 24 novembre 1981, n. 689 (di seguito: legge 689/81);
- l'art. 45 del decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 (di seguito: d.lgs. 93/11);
- 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;
- l'allegato A alla deliberazione dell'Autorità 6 ottobre 2011, ARG/com 136/11 (di seguito: deliberazione ARG/com 136/11);
- la deliberazione dell'Autorità 16 febbraio 2012, 42/2012/S/gas (di seguito: deliberazione 42/2012/S/gas);
- la deliberazione dell'Autorità 8 marzo 2012 83/2012/E/gas (di seguito: deliberazione 83/2012/E/gas);
- la deliberazione dell'Autorità 28 giugno 2012, 265/2012/S/gas (di seguito: deliberazione 265/2012/S/gas).

FATTO

1. Con deliberazione 42/2012/S/gas, l'Autorità ha avviato, nei confronti di Valle Camonica Servizi S.p.A., un procedimento per accertare violazioni in materia di pronto intervento gas ed irrogare la relativa sanzione amministrativa pecuniaria, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 481/1995, contestando che:
 - 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, in sede di verifica ispettiva, 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;
 - in violazione dell'articolo 25, comma 2, lettera a) della RQDG, 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.
2. In data 19 marzo 2012 (prot. Autorità 8194), Valle Camonica Servizi S.p.A. ha presentato, ai sensi dell'articolo 45, del d.lgs. 93/11 e della deliberazione ARG/com 136/11, una proposta di impegni relativamente alle contestazioni di cui alla deliberazione 42/2012/S/gas.
3. Con nota 27 aprile 2012 (prot. Autorità 13088), il responsabile del procedimento ha inviato alla società una richiesta di chiarimenti e precisazioni, ai sensi dell'articolo 1, comma 3, dell'Allegato A alla deliberazione ARG/com 136/11, alla quale la società ha risposto con nota 13 giugno 2012 (prot. Autorità 17756).
4. Con deliberazione 265/2012/S/gas, l'Autorità ha dichiarato ammissibile, ai sensi dell'articolo 2, comma 1, della deliberazione ARG/com 136/11, la proposta di impegni, presentata da Valle Camonica Servizi S.p.A. in data 19 marzo 2012 (prot. Autorità 8194), così come integrata dalla nota 13 giugno 2012 (prot. Autorità 17756) e ne ha disposto la pubblicazione sul proprio sito internet.
5. A seguito della pubblicazione, sul sito internet dell'Autorità, in data 29 giugno 2012, non sono pervenute osservazioni alla proposta di impegni presentata da Valle Camonica Servizi S.p.A..
6. Valle Camonica Servizi S.p.A., con le citate note del 19 marzo e del 13 giugno 2012, ha preliminarmente precisato che, in data 16 gennaio 2012, ha dismissed il centralino di pronto intervento in discussione, avendone affidato la gestione (sia sotto il profilo tecnologico, sia sotto quello delle risorse umane dedicate) ad una nuova società esterna; la società ha, inoltre, inviato, con la nota del 13 giugno 2012, documentazione in merito alla registrazione garantita e vocale delle chiamate di pronto intervento pervenute al centralino

dall'1 febbraio al 22 maggio 2012, utile per poter permettere all'Autorità di verificare il rispetto delle disposizioni di cui all'articolo 25, comma 1 lettera g) e comma 2, lettera a) della RQDG. La società ha rilevato, altresì, che il nuovo centralino telefonico di pronto intervento presenta caratteristiche migliorative rispetto ai requisiti minimi previsti dalla regolazione dell'Autorità quali: una maggiore autonomia del centralino di pronto intervento in caso di interruzione dell'alimentazione elettrica esterna (52 ore circa rispetto alle 24 ore prescritte); un meccanismo di reinstradamento automatico delle chiamate ad un operatore esterno in caso di mancata risposta da parte del centralino; la predisposizione di un numero verde gratuito in aggiunta al numero telefonico a pagamento per le chiamate di pronto intervento.

7. La società, con le medesime note del 19 marzo e del 13 giugno 2012, ha proposto i seguenti impegni:

Impegno n. 1

Incremento da uno a quattro del numero dei corsi annuali di formazione per gli operatori del centralino di pronto intervento per gli anni 2012 e 2013. Parte dell'impegno è stato già attivato.

Impegno n. 2

Incremento del numero di squadre di pronto intervento sul territorio. In particolare la società: a) provvederebbe a riorganizzare la struttura del pronto intervento passando dalle attuali due aree di gestione (Alta Valle Camonica e Bassa Valle Camonica) in cui è suddiviso operativamente il territorio sul quale insiste la rete di distribuzione gestita dalla società a tre aree di gestione (Alta Valle Camonica, Bassa Valle Camonica e Media Valle Camonica); b) provvederebbe ad affiancare al personale attualmente impiegato per gestire il servizio di pronto intervento sei nuove risorse umane per un totale di sedici unità. Tale sistema potrebbe essere attivato entro un mese dall'approvazione degli impegni.

Impegno n. 3

Conseguimento di un attestato di conformità per il servizio di pronto intervento. In particolare la società propone l'esecuzione, per due anni, di specifiche verifiche periodiche da parte di un ente esterno certificatore con lo scopo di attestare che il servizio di pronto intervento è gestito in conformità alle prescrizioni della RQDG.

VALUTAZIONE GIURIDICA

8. In via preliminare, la società ha dichiarato di aver dismesso il centralino di pronto intervento, oggetto di contestazione, sostituendolo (sia sotto il profilo tecnologico, sia sotto quello delle risorse umane dedicate) con un centralino - con caratteristiche migliorative rispetto ai requisiti minimi previsti dall'Autorità - la cui gestione è affidata, dal 16 gennaio 2012, ad una nuova società esterna. Tale intervento, come adeguatamente documentato dalla società, da un lato può essere idoneo per il futuro ad evitare il ripetersi delle criticità emerse in sede di verifica ispettiva con riferimento alle contestazioni del mancato rispetto dell'articolo 25 e, dall'altro, ha apportato importanti migliorie al servizio. Al riguardo, occorre, inoltre, rilevare che, in attuazione

del programma di controlli telefonici in materia di pronto intervento, approvati dall'Autorità con deliberazione 83/2012/E/gas, i militari del Nucleo Speciale Tutela Mercati della Guardia di Finanza hanno effettuato, nel periodo 12 – 29 aprile 2012 (quindi successivamente all'attivazione del nuovo centralino), sei chiamate telefoniche ai numeri di pronto intervento gas della suddetta società, a seguito delle quali non sono state riscontrate anomalie. Infine, dall'analisi della documentazione inviata dalla società con nota 13 giugno 2012, è stato possibile verificare che la stessa aveva correttamente registrato, ai sensi dell'articolo 25, della RQDG le chiamate telefoniche effettuate dalla Guardia di Finanza nell'ambito dei predetti controlli.

9. L'impegno n. 1, relativo all'incremento per il 2012 e il 2013 del numero annuale dei corsi di formazione per gli operatori di pronto intervento, una volta attuato, può essere potenzialmente utile al superamento delle criticità evidenziate a seguito della verifica ispettiva in merito. In particolare, il miglioramento della formazione del personale addetto al centralino di pronto intervento rappresenta un'iniziativa idonea a scongiurare, per il futuro, la violazione di cui all'articolo 25, comma 1, lettere a) ed e) e comma 4 della RQDG.
10. L'impegno n. 2, rappresentato da una nuova ripartizione delle aree di gestione in cui è suddiviso operativamente il territorio sul quale insiste la rete di distribuzione gestita dalla società e dall'acquisizione di sei nuove risorse umane che si aggiungono alle unità attualmente impiegate per gestire il servizio di pronto intervento, è sicuramente idoneo a migliorare qualitativamente il servizio di pronto intervento reso ai clienti finali. Ciò sia con la riduzione dei tempi di intervento delle singole squadre che, con la nuova ripartizione delle aree di gestione, devono coprire una minore estensione territoriale, oltre che con l'incremento del numero di operatori che dovranno essere in servizio contemporaneamente per soddisfare il nuovo livello di qualità.
11. L'impegno n. 3, con il quale la società si è impegnata a sottoporsi, per gli anni 2012 e 2013, ad una procedura di verifica da parte di un ente esterno certificatore con lo scopo di attestare che il servizio di pronto intervento è gestito in conformità alle prescrizioni della RQDG, può ritenersi potenzialmente utile al più efficace perseguimento del bene giuridico tutelato dalla norma violata, ovvero la sicurezza delle persone e delle cose. Tale misura, infatti, consente, in aggiunta alle eventuali verifiche poste in essere dall'Autorità, di poter controllare attraverso la richiesta di esibizione degli attestati rilasciati da un ente certificatore il rispetto o meno delle disposizioni di cui alla RQDG.
12. L'Autorità ritiene che gli impegni presentati da Valle Camonica Servizi S.p.A., in data 19 marzo 2012 (prot. Autorità 8194) così come integrati dalla nota 13 giugno 2012 (prot. Autorità 17756), che fanno parte integrante del presente provvedimento, siano utili al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate nel procedimento sanzionatorio avviato con deliberazione 42/2012/S/gas e, pertanto, dispone l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti di Valle Camonica Servizi S.p.A..

13. In ragione dell'esigenza di evitare che la società ottenga benefici indiretti d'immagine, la realizzazione degli impegni, di cui al punto 7, dovrà avvenire senza ritorni pubblicitari per la società stessa.
14. Per le suesposte ragioni, l'Autorità ritiene che si possa chiudere il procedimento sanzionatorio avviato con deliberazione 42/2012/S/gas nei confronti di Valle Camonica Servizi S.p.A., ai sensi dell'art. 45, comma 3, del d.lgs. 93/11

DELIBERA

1. di approvare e rendere obbligatori, ai sensi dell'articolo 45, comma 3, del d.lgs. 93/11 e dell'articolo 4, comma 3, della deliberazione ARG/com 136/11, nei confronti di Valle Camonica Servizi S.p.A., gli impegni dalla stessa proposti in data 19 marzo 2012 (prot. Autorità 8194), così come integrati dalla nota 13 giugno 2012 (prot. Autorità 17756) (Allegato A), con riferimento al procedimento sanzionatorio avviato con deliberazione 16 febbraio 2012, 42/2012/S/gas;
2. di prevedere che l'attuazione degli impegni, di cui al punto 7 della motivazione, avvenga senza ritorni pubblicitari per Valle Camonica Servizi S.p.A.;
3. di chiudere il procedimento sanzionatorio, avviato nei confronti di Valle Camonica Servizi S.p.A. con deliberazione 16 febbraio 2012, 42/2012/S/gas, ai sensi dell'articolo 45, comma 3, del d.lgs. 93/11 e dell'articolo 4, comma 3 della deliberazione ARG/com 136/11;
4. di ordinare, a Valle Camonica Servizi S.p.A., di trasmettere all'Autorità la prova documentale della completa attuazione degli impegni, entro 150 (centocinquanta) giorni dalla notifica del presente provvedimento;
5. ai sensi dell'articolo 45, comma 3, del d.lgs. 93/11 e dell'articolo 5 della deliberazione ARG/com 136/11, il procedimento sanzionatorio potrà essere riavviato qualora l'impresa contravvenga agli impegni assunti o il presente provvedimento si fondi su informazioni incomplete, inesatte o fuorvianti. All'esito di tale procedimento l'Autorità potrà irrogare una sanzione amministrativa pecuniaria fino al doppio di quella che sarebbe stata irrogata in assenza di impegni;
6. il presente atto è comunicato, mediante plico raccomandato con avviso di ricevimento, a 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.

Avverso il presente provvedimento può essere proposto ricorso dinanzi al competente Tribunale Amministrativo Regionale della Lombardia, sede di Milano, entro il termine di 60 giorni dalla data di notifica dello stesso oppure ricorso straordinario al Capo dello Stato, entro il termine di 120 giorni.

27 settembre 2012

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni