

DELIBERAZIONE 31 GENNAIO 2013

36/2013/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 31 gennaio 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 (di seguito: deliberazione 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 tempestivamente all'Autorità, con le modalità da essa definite, i nuovi recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento nel caso di variazione dei recapiti stessi (articolo 25, comma 1, lettera d);
- (iii) 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).
- 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 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 9 ottobre 2012, presso Ultragas Tirrena 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, la società ha dichiarato in sede di verifica ispettiva (punto 2 della *chek list*), che nel periodo intercorrente tra settembre 2011 e il giugno 2012, si possono essere verificati casi di mancata risposta al centralino di pronto intervento – tra i quali quello di cui alla

chiamata telefonica effettuata dai militari della Guardia di Finanza il giorno 29 aprile 2012 - causati dalla momentanea indisponibilità del personale addetto;

- (ii) in violazione dell'art. 25, comma 1, lettera d), della RQDG, la società non ha ottemperato all'obbligo di comunicare tempestivamente all'Autorità il nuovo numero di pronto intervento in occasione dell'ultima variazione dello stesso avvenuta l'1 luglio 2012;
- (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 dalle dichiarazioni rese dalla società in sede di verifica ispettiva (punto 6 della *chek list*) risulterebbe che le chiamate telefoniche di pronto intervento vengono registrate su di un documento alterabile (schede mobili su fogli in formato A4) e che non vengono registrate le chiamate non pertinenti al servizio di pronto intervento, in contrasto con la previsione che impone che siano registrate tutte le chiamate pervenute al numero di pronto intervento;

RITENUTO CHE:

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

DELIBERA

1. di avviare un procedimento sanzionatorio, nei confronti di Ultragas Tirrena 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, possano 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 possano, 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 Ultragas Tirrena S.p.A., via Sicilia 66, 00187 Roma e di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

31 gennaio 2013

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni