

DELIBERAZIONE 26 GIUGNO 2014
307/2014/S/GAS

APPROVAZIONE DELLA PROPOSTA DI IMPEGNI PRESENTATA DA AMG ENERGIA S.P.A. E
CHIUSURA DEL RELATIVO PROCEDIMENTO AVVIATO CON DELIBERAZIONE
DELL'AUTORITÀ 72/2013/S/GAS

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

Nella riunione del 26 giugno 2014

VISTI:

- la legge 24 novembre 1981, n. 689;
- l'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 14 novembre 1995, n. 481 e sue modifiche ed integrazioni (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 il gas e il sistema idrico (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 24 maggio 2012, 220/2012/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 21 febbraio 2013, 72/2013/S/gas (di seguito: deliberazione 72/2013/S/gas);
- la deliberazione dell'Autorità 12 dicembre 2013, 574/2013/R/gas;
- la deliberazione dell'Autorità 30 gennaio 2014, 16/2014/S/gas (di seguito: deliberazione 16/2014/S/gas);
- la deliberazione dell'Autorità 27 marzo 2014, 124/2014/A.

FATTO

1. Con deliberazione 72/2013/S/gas, l'Autorità ha avviato, nei confronti di AMG Energia 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:
 - i. in violazione dell'articolo 12, comma 9, della RQDG la società – come risulta dalle dichiarazioni rese in sede di verifica ispettiva (punto 11 della *check list*) – non ha redatto il “*Rapporto annuale di valutazione dei rischi di dispersione di gas*” per l'impianto di distribuzione denominato “Palermo” relativo all'anno 2011;
 - ii. in violazione dell'articolo 25, comma 1, lettera e) della RQDG, il centralinista di pronto intervento della società, in occasione di una chiamata telefonica (contraddistinta dal progressivo 01-set, della tabella di riepilogo “Verifica dispersioni”) per una segnalazione di dispersione di gas, non avrebbe inviato il personale incaricato sul luogo della richiesta;
 - iii. in violazione dell'articolo 25, comma 1, lettera g) e dell'articolo 1 della RQDG la società non avrebbe assicurato la registrazione garantita di tutte le chiamate telefoniche pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento; in particolare la società in sede di verifica ispettiva non è stata in grado di fornire la registrazione della data e dell'ora delle chiamate di pronto intervento – estratte a campione – giunte nei giorni 2 aprile 2011 e 20 giugno 2011 (documento n. 3 allegato alla *check list*);
 - iv. in violazione dell'articolo 25, comma 2, lettera a), della RQDG la società non avrebbe assicurato la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento; in particolare la società in sede di verifica ispettiva (punto 4 della *check list*) ha dichiarato che “*nell'anno 2011: (dal 30 marzo 2011 al 3 aprile 2011, dal 16 aprile 2011 al 19 aprile 2011, dal 10 giugno 2011 al 28 giugno 2011) si sono verificati alcuni guasti e/o attività di manutenzione dell'infrastruttura tecnologica aziendale che non hanno consentito la registrazione vocale*”; inoltre in sede di verifica ispettiva la società non è stata in grado di fornire sei registrazioni vocali relative alle chiamate giunte al centralino di pronto intervento nei giorni 17 marzo 2011, 20 maggio 2011, 7 giugno 2011, 14 agosto 2011, 9 settembre 2011, 21 novembre 2011 (contraddistinte rispettivamente dai progressivi 1075974, 1101618, 1107897, 1134665, 1142918 e 1181119 della tabella di riepilogo “Verifica dispersioni”);
 - v. in violazione dell'articolo 25, comma 4, della RQDG il centralinista di pronto intervento della società, in occasione delle chiamate telefoniche (contraddistinte dai progressivi 05-mar, 1068551, 1158985, 1189322, 1200923 della tabella di riepilogo “Verifica dispersioni”) 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;

- vi. in violazione dell'articolo 29, comma 4, lettera e), della RQDG, in occasione delle chiamate telefoniche (contraddistinte dai progressivi 1060039, 1085876, 1189322 e 1200923 della tabella di riepilogo "Verifica dispersioni") per segnalazioni di dispersione di gas, la società non avrebbe registrato su alcun documento aziendale la classificazione del tipo di dispersione;
 - vii. in violazione dell'articolo 31, comma 2, lettera d), punto (ii), della RQDG, la società, in sede di comunicazione annuale all'Autorità dei dati di sicurezza e continuità del servizio di distribuzione gas, avrebbe comunicato un dato non corretto sulla lunghezza della propria rete in acciaio non protetta catodicamente, riferito al 31 dicembre 2010; in particolare in sede di comunicazione annuale di cui all'articolo citato la società ha comunicato un dato pari a zero metri mentre in sede di verifica ispettiva ha dichiarato (punto 7 della *check list*) che *"la rete in acciaio non in protezione catodica efficace risulta pari a metri 30.000"*;
 - viii. in violazione dell'articolo 32, comma 2, lettera b), punti iv), viii), ix) della RQDG la società non disporrebbe di procedure operative – necessarie per accedere al sistema degli incentivi per la sicurezza gas – per la classificazione delle dispersioni localizzate, per la gestione delle emergenze e per la gestione degli incidenti da gas; in particolare la società in sede di verifica ispettiva ha dichiarato (punto 1 della *check list*): (a) con riferimento alla classificazione delle dispersioni localizzate che *"il personale preposto è stato e viene reso edotto verbalmente dai superiori sulla metodologia di applicazione per la classificazione delle dispersioni riscontrate in loco"*; (b) con riferimento alla gestione delle emergenze e alla gestione degli incidenti da gas, di utilizzare i documenti "AMG Energia S.p.A. – Gestione delle emergenze" e "AMG Energia S.p.A. – Gestione degli incidenti" e che i medesimi *"non sono procedure facenti parte del sistema di qualità aziendale ma si possono considerare procedure interne, attualmente non formalizzate"*.
2. Con nota 2 aprile 2013 (prot. Autorità 12428), successivamente precisata con nota 8 ottobre 2013 (prot. Autorità 32359) AMG Energia S.p.A. ha tempestivamente presentato, ai sensi dell'articolo 45, comma 3 del decreto legislativo 93/11 e dell'articolo 16 dell'Allegato A della deliberazione 243/2012/E/com una proposta di impegni relativa alle contestazioni di cui alla deliberazione 72/2013/S/gas;
 3. AMG Energia S.p.A., con le citate note del 2 aprile 2013 e dell'8 ottobre 2013, ha preliminarmente descritto iniziative che appaiono idonee a dimostrare, come richiesto dall'articolo 17, comma 2, lettere b) e d) dell'allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, la cessazione delle condotte contestate nonché il ripristino dell'assetto degli interessi anteriore alle violazioni, eliminando o attenuando le eventuali conseguenze immediate e dirette delle stesse; in particolare la società ha dichiarato e documentato:
 - di aver redatto ed inviato il rapporto di valutazione dei rischi di dispersione gas, per l'impianto di distribuzione denominato "Palermo" relativo agli anni 2011 e 2012 di cui all'articolo 12, comma 9 della RQDG;

- di aver adeguato il centralino di pronto intervento, oggetto di contestazione, alle prescrizioni di cui agli articoli 25, comma 1, lettere e) e g), comma 2 lettera a) e comma 4 della RQDG, avendolo sostituito (sia sotto il profilo tecnologico, sia sotto quello delle risorse umane dedicate) con un centralino la cui gestione è affidata dal 31 maggio 2013 ad una nuova società esterna; la società ha inoltre dichiarato che tale soluzione sarà mantenuta sino all'effettiva messa in servizio di una soluzione interna;
 - di indicare sui rapporti di intervento delle squadre operative la classificazione della pericolosità delle dispersioni localizzate come previsto dall'articolo 29, comma 4, lettera e) della RQDG;
 - di aver rideterminato correttamente il dato sulla lunghezza della propria rete in acciaio non protetta catodicamente, riferito al 31 dicembre 2010, in conformità a quanto previsto dall'articolo 31, comma 2, lettera d), punto (ii), della RQDG;
 - di aver aggiornato la procedura di Gestione Pronto intervento Gas ed i Piani di gestione degli incidenti gas combustibile e di gestione delle emergenze in conformità a quanto stabilito dall'articolo 32, comma 2, lettera b), punti iv), viii), ix) della RQDG.
4. La società, con le medesime note del 2 aprile 2013 e dell'8 ottobre 2013, ha, infine, proposto i seguenti impegni:

Impegno n.1

Integrazione dei sistemi di telecomunicazione ed informativi in modo da disporre di un sistema di Interactive *Voice Response* (di seguito: IVR) che dopo aver accolto la chiamata al centralino del pronto intervento assegni un *ticket* univoco e sequenziale alla chiamata provvedendo, alla risposta dell'operatore, ad effettuare la registrazione vocale e garantita della stessa, da avviare entro 12 mesi dall'approvazione degli impegni.

Impegno n. 2

Ulteriore implementazione di un sistema di telesorveglianza degli impianti di protezione catodica, già in funzione dal 2011, attraverso l'acquisto e l'installazione di 90 nuovi moduli che consentiranno di telesorvegliare circa il 70% della rete in acciaio attualmente in esercizio a cui viene applicata la protezione catodica, da attuare entro 18 mesi dall'approvazione degli impegni.

Impegno n.3

Incremento al 100% della percentuale annua di rete sottoposta ad ispezione, rispetto ai minimi previsti dalla RQDG, (all'articolo 12, comma 2) per il triennio 2014-2016.

Impegno n. 4

Realizzazione di una campagna di informazione e sensibilizzazione in materia di sicurezza e pronto intervento gas, attraverso il sito *internet* ed attraverso la produzione e divulgazione di pieghevoli informativi in occasione di eventi di particolare importanza. Tale impegno sarà realizzato entro tre mesi dall'approvazione degli impegni.

Impegno n. 5

Corsi di formazione per gli operatori interni con particolare riferimento agli aspetti relativi alla localizzazione e alla classificazione delle dispersioni di gas e alla conduzione dei sistemi di protezione catodica, da avviare entro 18 mesi dall'approvazione degli impegni.

Impegno n. 6

Impiego di 9 ulteriori unità di personale distaccato da una società del gruppo, nell'esercizio dell'attività di pronto intervento per una durata di 18 mesi, da avviare entro tre mesi dall'approvazione degli impegni.

5. Con deliberazione 16/2014/S/gas, l'Autorità, ritenendo manifestamente inammissibile l'impegno n. 1 (integrazione dei sistemi di telecomunicazione informativi del centralino di pronto intervento) in quanto finalizzato al mero adempimento di parte degli obblighi violati (articolo 25, comma 1, lett. g) e comma 2 lett. a) della RQDG), ha dichiarato ammissibile, ai sensi dell'articolo 17, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2013/E/com, la proposta di impegni presentata da AMG Energia S.p.A. con le citate note del 2 aprile 2013 e dell'8 ottobre 2013, limitatamente agli impegni n. 2 (implementazione del sistema di telesorveglianza degli impianti di protezione catodica), n. 3 (incremento della percentuale annua di rete sottoposta ad ispezione), n. 4 (campagna di informazione sul tema della sicurezza gas), n. 5 (corsi di formazione per gli operatori interni), n. 6 (aumento delle unità di personale di pronto intervento) e ne ha disposto la pubblicazione sul proprio sito *internet*.
6. A seguito della pubblicazione, sul sito *internet* dell'Autorità in data 3 febbraio 2014, non sono pervenute osservazioni alla proposta di impegni presentata da AMG Energia S.p.A.

VALUTAZIONE GIURIDICA

7. In via preliminare, la società ha dichiarato ed adeguatamente documentato di aver cessato le condotte contestate nel presente procedimento e di aver ripristinato l'assetto degli interessi anteriore alle violazioni, eliminando o attenuando le eventuali conseguenze immediate e dirette delle stesse, avendo:
 - adeguato il centralino di pronto intervento, oggetto di contestazione, alle prescrizioni di cui agli articoli 25, comma 1, lettere e) e g), comma 2 lettera a) e comma 4 della RQDG;
 - provveduto ad integrare ed aggiornare i dati relativi alla sicurezza ed alla continuità del servizio di distribuzione gas di cui agli articoli 12, comma 9 (rapporto valutazione dei rischi di dispersione gas), 29, comma 4 lettera e) (classificazione pericolosità dispersioni gas), 31, comma 2, lettera d), punto (ii) (lunghezza rete in acciaio non protetta catodicamente), 32, comma 2, lettera b), punti iv), viii), ix) della RQDG (procedura gestione pronto intervento gas, procedura gestione incidenti gas combustibile e di gestione delle emergenze).
8. L'impegno n. 2, rappresentato dall'implementazione di un sistema di telesorveglianza degli impianti di protezione catodica, già in funzione dal 2011, attraverso l'acquisto e l'installazione di 90 nuovi moduli che consentiranno di

telesorvegliare circa il 70% della rete in acciaio attualmente in esercizio a cui viene applicata la protezione catodica, risulta essere un valido strumento per monitorare da remoto lo stato della rete di distribuzione e garantirne nel tempo l'integrità e la sicurezza.

9. L'attuazione dell'impegno n. 3, rappresentato dall'incremento al 100% della percentuale annua di rete sottoposta ad ispezione rispetto alle percentuali minime previste dalla RQDG (articolo 12, comma 2), nel triennio 2014-2016 contribuisce ad incrementare la possibilità da parte dell'impresa di intercettare autonomamente le dispersioni di gas, riducendo le situazioni di potenziale pericolo e rendendo così più efficace la sicurezza del servizio di distribuzione gas.
10. L'attuazione dell'impegno n. 4, relativo alla realizzazione di una campagna di informazione sul tema della sicurezza gas ha il pregio di sensibilizzare la cittadinanza sul tema della sicurezza gas (inducendo comportamenti corretti da tenere per un utilizzo sicuro della fornitura gas) sul territorio dove la società esercita l'attività di distribuzione.
11. L'impegno n. 5, rappresentato dalla realizzazione di corsi di formazione, per gli operatori interni, con particolare riferimento agli aspetti relativi alla localizzazione e alla classificazione delle dispersioni gas e alla conduzione dei sistemi di protezione catodica, risulta idoneo a migliorare la conoscenza e la consapevolezza da parte degli operatori delle tematiche del pronto intervento gas, aumentando le capacità operative di ogni singolo tecnico e la prevenzione degli incidenti sulle reti.
12. L'attuazione dell'impegno n. 6, con il quale la società ha proposto di impiegare ulteriori nove unità di personale distaccato da una società del gruppo, nell'esercizio dell'attività di pronto intervento, per una durata di 18 mesi, consentirà eventuali interventi tecnici ancora più tempestivi e qualificati, garantendo una riduzione dei potenziali pericoli derivanti dalle segnalazioni della cittadinanza.
13. L'Autorità ritiene che gli impegni nn. 2, 3, 4, 5 e 6 del precedente punto 4, presentati da AMG Energia S.p.A., con le citate note del 2 aprile 2013 e dell'8 ottobre 2013, 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 72/2013/S/gas e, pertanto, ne dispone l'obbligatorietà nei confronti di AMG Energia S.p.A.
14. In ragione dell'esigenza di evitare che la società ottenga benefici indiretti, la realizzazione degli impegni dovrà avvenire senza ritorni pubblicitari per la società stessa.
15. Per le sopra esposte ragioni, ed anche in considerazione della mancata presentazione di osservazioni, da parte di terzi, alla citata proposta di impegni, l'Autorità ritiene che si possa chiudere il procedimento sanzionatorio avviato con deliberazione 72/2013/S/gas nei confronti di AMG Energia S.p.A., ai sensi dell'art. 45, comma 3 del decreto legislativo n. 93/11 dell'articolo 19, comma 3, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com

DELIBERA

1. di approvare e rendere obbligatori, nei termini di cui in motivazione, ai sensi dell'articolo 45, comma 3, del decreto legislativo 93/11 e dell'articolo 19, comma 3, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, nei confronti di AMG Energia S.p.A. gli impegni dalla stessa proposti in data nota 2 aprile 2013 (prot. Autorità 12428), successivamente precisati con nota 8 ottobre 2013 (prot. Autorità 32359) (Allegato A), con riferimento al procedimento sanzionatorio avviato con deliberazione 21 febbraio 2013, 72/2013/S/gas;
2. di prevedere che la realizzazione degli impegni avvenga senza ritorni pubblicitari per la società stessa;
3. di chiudere il procedimento sanzionatorio avviato nei confronti di AMG Energia S.p.A. con deliberazione 72/2013/S/gas, ai sensi dell'articolo 45, comma 3 del decreto legislativo 93/11 e dell'articolo 19, comma 3, dell'allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com;
4. di ordinare a AMG Energia S.p.A. di trasmettere all'Autorità la prova documentale della completa attuazione degli impegni nn.2, 4, 5 e 6 di cui al punto 4 della motivazione del presente provvedimento, entro 600 (seicento) giorni dalla notifica dello stesso;
5. di ordinare a AMG Energia S.p.A. di trasmettere all'Autorità la prova documentale dell'attuazione dell'impegno n. 3 nei seguenti termini: il 31 marzo 2015 per gli adempimenti relativi al 2014, il 31 marzo 2016 per gli adempimenti relativi al 2015, il 31 marzo 2017 e per gli adempimenti relativi al 2016.
6. di avvisare che, ai sensi dell'articolo 45, comma 3 del decreto legislativo 93/11 e dell'articolo 20 dell'allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, 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;
7. di notificare il presente atto, mediante plico raccomandato con avviso di ricevimento, a AMG Energia S.p.A., Via Ammiraglio Gravina n. 2/E, 90139 Palermo e di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

26 giugno 2014

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni