

**DELIBERAZIONE 15 GENNAIO 2015**  
**1/2015/S/GAS**

**AVVIO DI UN PROCEDIMENTO PER L'ADOZIONE DI PROVVEDIMENTI SANZIONATORI E**  
**PRESCRITTIVI PER VIOLAZIONI IN MATERIA DI PRONTO INTERVENTO GAS**

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

Nella riunione del 15 gennaio 2015

**VISTI**

- la legge 24 novembre 1981, n. 689;
- l'art. 2, comma 20, lettere c) e d), della legge 14 novembre 1995, n. 481, e s.m.i. (di seguito: legge 481/95);
- l'art. 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) 12 dicembre 2013, 574/2013/R/gas, di approvazione della "Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019 - Parte I del Testo Unico della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019" (di seguito: RQDG 14/19);
- 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 27 febbraio 2014, 74/2014/E/gas;
- la deliberazione dell'Autorità 27 marzo 2014, 124/2014/A.

**CONSIDERATO CHE**

- ai sensi dell'articolo 14, della RQDG 14/19, le imprese di distribuzione sono destinatarie di una serie di obblighi relativi al servizio di pronto intervento gas, tra cui:

- l’obbligo di disporre di adeguate risorse umane, materiali e tecnologiche per fronteggiare tempestivamente le richieste di pronto intervento in conformità con le disposizioni tecniche vigenti e, in particolare, l’obbligo di nominare in forma scritta il responsabile del pronto intervento (art. 5, comma 1, delle Linee guida CIG n. 10 – aprile 2012 sull’esecuzione dell’attività di pronto intervento gas, di seguito: Linee guida CIG n. 10), l’obbligo di utilizzare il modulo di “rapporto di pronto intervento” e di predisporre per iscritto le modalità di rintracciabilità del personale interessato al servizio di pronto intervento (art. 7 delle Linee guida CIG n. 10 e art. 14, comma 1, lett. a) della RQDG 14/19;
- l’obbligo di disporre, per tutti gli impianti di distribuzione gestiti, di uno o più centralini di pronto intervento, dotati ai almeno 24 ore di autonomia e in grado di assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute (art. 14, comma 1, lett. c) della RQDG 14/19;
- l’obbligo di dotarsi di strumenti tali da assicurare la registrazione garantita delle chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento (art. 14, comma 1, lettera d) della RQDG 14/19);
- l’articolo 1, comma 1, della RQDG 14/19 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)”;
- l’art. 26, comma 8, lettere a) – g), della RQDG 14/19 definisce il dettaglio degli elementi che devono essere registrati a fronte di ciascuna richiesta di pronto intervento, tra cui: il codice con cui l’impresa distributrice individua la prestazione di pronto intervento, il codice identificativo della richiesta di pronto intervento, la classificazione della richiesta e della situazione a cui si riferisce la chiamata, la data e l’ora di inizio della conversazione con l’operatore di centralino di pronto intervento o con l’operatore di pronto intervento, la data e l’ora di arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato, il codice univoco dell’impianto di distribuzione al quale si riferisce la chiamata telefonica per pronto intervento;

- l'art. 27, della RQDG 14/19, impone all'impresa distributrice di consentire all'Autorità l'effettuazione di controlli per accertare la veridicità delle informazioni e dei dati comunicati e assicurare il rispetto delle disposizioni, mediante: la regolare tenuta degli strumenti di registrazione prescritti ed il loro costante aggiornamento, la predisposizione di adeguati sistemi di collegamento, anche informatici, tra archivi commerciali, archivi tecnici e od ogni altra documentazione ritenuta necessaria e la conservazione in modo ordinato ed accessibile di tutta la documentazione necessaria per un periodo non inferiore a cinque anni solari successivi a quello della registrazione.

#### **CONSIDERATO, INOLTRE, CHE**

- con deliberazione 74/2014/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 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 nei giorni 29 e 30 luglio 2014, presso Metagas S.r.l. (di seguito: Metagas o Società), con riferimento al servizio di pronto intervento gas relativo all'impianto di distribuzione denominato "Buccino", è emerso che:
  - in violazione degli artt. 14, comma 1, lett. a) e 26, comma 8, della RQDG 14/19, nonché degli articoli 5, comma 1 e 7 delle Linee guida CIG n. 10, Metagas non avrebbe provveduto a nominare, per iscritto, il responsabile del pronto intervento, né avrebbe predisposto alcuna procedura scritta in materia di rintracciabilità del personale di pronto intervento e, inoltre, non utilizzerebbe il prescritto modulo di "rapporto di pronto intervento", né provvederebbe alla registrazione di alcuna delle informazioni prescritte per le richieste di pronto intervento (come risulta dalle dichiarazioni rese dalla stessa società: punto 9 della *check list*);
  - in violazione dell'articolo 14, comma 1, lettera c), della RQDG 14/19, la Società dispone di un centralino di pronto intervento non dotato di autonomia di almeno 24 ore in caso di interruzione dell'alimentazione elettrica esterna e non in grado di assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute (punto 8 della *check list*);
  - in violazione dell'art. 14, comma 1, lettera d), della RQDG 14/19 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, risulta che le chiamate vengono registrate senza l'indicazione delle informazioni di cui ai punti (iii), (iv) e (v), di cui all'art. 1, comma 1, della RQDG 14/19 (punto 6 della *check list*);
- in violazione dell'art. 27, della RQDG 14/19, la Società avrebbe precluso ogni genere di controllo ed accertamento del rispetto delle disposizioni regolatorie in materia di esercizio del servizio di pronto intervento, non provvedendo a registrare i dati relativi alle richieste di pronto intervento (cfr. punto 9 della *check list*);
  - dagli elementi sin qui acquisiti non risulterebbero cessate le condotte relative alle contestazioni di cui all'art. 14, comma 1, lett. a), c) e d), della RQDG 14/19, all'art. 26, comma 8, lettere a) – g) della RQDG 14/19 e agli articoli 5, comma 1 e 7 delle Linee guida CIG n. 10, con conseguente e perdurante pregiudizio dei diritti dei clienti finali ad ottenere una corretta gestione del servizio di pronto intervento gas.

#### **RITENUTO CHE**

- gli elementi acquisiti costituiscono presupposto per l'avvio di un procedimento nei confronti di Metagas S.r.l., per l'adozione di provvedimenti sanzionatori e prescrittivi ai sensi dell'art. 2, comma 20, lettere c) e d), legge 481/95

#### **DELIBERA**

1. di avviare un procedimento nei confronti di Metagas S.r.l., per accertare la violazione delle disposizioni in materia di servizio di pronto intervento gas, di cui in motivazione e per l'adozione di provvedimenti sanzionatori e prescrittivi ai sensi dell'art. 2, comma 20, lett. c) e d), legge 481/1995;
2. di nominare, ai sensi dell'art. 12, comma 1, lett. g) e dell'art. 13, comma 3, lett. b), dell'Allegato A, del punto 2.4 dell'Allegato B e del punto 6 della deliberazione 124/2014/A, quale responsabile del procedimento, il Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni;
3. di fissare in 180 (centottanta) giorni, decorrenti dalla data di notifica del presente provvedimento, il termine di durata dell'istruttoria;
4. di fissare in 90 (novanta) 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 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, possano accedere agli atti del procedimento presso i locali della Direzione Sanzioni ed Impegni;

6. di avvisare che il destinatario della presente deliberazione, entro 30 (trenta) giorni dalla notifica della stessa, può presentare, al Responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 45 del decreto legislativo 93/11 e dell'art. 16 della deliberazione 243/2012/E/com, impegni utili al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate;
7. di avvisare che le comunicazioni di cui all'art. 33, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, possono essere inviate tramite posta elettronica certificata (PEC) al seguente indirizzo: [sanzioni-impegni.aeegsi@pec.energia.it](mailto:sanzioni-impegni.aeegsi@pec.energia.it) e di invitare, altresì, i partecipanti al presente procedimento a comunicare, nel primo atto utile, l'eventuale casella di posta elettronica certificata (PEC) presso la quale ricevere le comunicazioni relative al procedimento avviato col presente provvedimento;
8. di notificare il presente provvedimento, mediante plico raccomandato con avviso di ricevimento, a Metagas S.r.l., via Primo Baratta, n. 24, 84091 Battipaglia (SA) e, mediante PEC, all'indirizzo [metagas@pec.it](mailto:metagas@pec.it), nonché di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it).

15 gennaio 2015

IL PRESIDENTE  
*Guido Bortoni*