

**DELIBERAZIONE 6 DICEMBRE 2016
730/2016/S/GAS**

**AVVIO DI 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 6 dicembre 2016

VISTI:

- la legge 24 novembre 1981, n. 689 (di seguito: legge 689/81);
- l'articolo 2, comma 20, lettere c) e d), della legge 14 novembre 1995, n. 481 e s.m.i. (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) 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);
- le linee guida del Comitato italiano gas 23 aprile 2012, 10 (di seguito: Linee guida CIG 10);
- la deliberazione dell'Autorità 23 aprile 2015, 177/2015/A (di seguito: deliberazione 177/2015/A);
- la deliberazione dell'Autorità 10 marzo 2016, 95/2016/E/gas (di seguito: deliberazione 95/2016/E/gas).

CONSIDERATO CHE:

- ai sensi dell'articolo 14, della RQDG 14/19, le imprese che esercitano l'attività di distribuzione del gas sono destinatarie di obblighi tra i quali:
 - 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, tra cui: a) l'utilizzo del modulo di rapporto di pronto intervento che rechi i contenuti minimi previsti dalla regolazione; b) procedure scritte di rintracciabilità del personale interessato al servizio di pronto intervento (comma 1, lett. a e art.7 delle Linee Guida CIG 10);
 - l'obbligo di disporre di uno o più recapiti telefonici con linea fissa, abilitati a ricevere chiamate sia da rete fissa che mobile, 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 (comma 1, lett. b);
 - l'obbligo di disporre di strumenti idonei ad assicurare la registrazione garantita, cioè sequenziale e inalterabile secondo l'art. 1, comma 1 della RQDG 14/19, delle chiamate telefoniche pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento (comma 1, lett. d);
 - l'obbligo di pubblicare sul proprio sito internet i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento (comma 1, lett. g).

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- con deliberazione 95/2016/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 per l'Energia e il Sistema Idrico della Guardia di Finanza, hanno effettuato chiamate telefoniche nei confronti delle suddette imprese distributrici nel periodo dal 21 aprile al 23 maggio 2016; successivamente l'Autorità, in collaborazione con il predetto Nucleo della Guardia di Finanza, ha effettuato alcune ispezioni presso le imprese distributrici;
- dalla verifica ispettiva, effettuata il 13 luglio 2016 presso Briongas S.r.l. (di seguito: Briongas o Società) è emerso, con riferimento al servizio di pronto intervento relativo ai due impianti di distribuzione gpl dalla stessa gestiti, denominati "Amatrice" e "Cittareale" che:
 - in violazione dell'art. 14, comma 1, lett. a), della RQDG 14/19, nonché dell'art. 7, delle Linee Guida CIG 10, la Società non dispone di adeguate risorse umane, materiali e tecnologiche per far fronte alle richieste di pronto intervento dal

momento che la stessa ha ammesso di “*non disporre del modulo di “rapporto del pronto intervento”*” e che le uniche informazioni che vengono registrate, relativamente agli interventi per chiamate di pronto intervento, sono la data dell’intervento ed eventuali annotazioni relative ai lavori effettuati (punti 2 e 7 e della *check list* e allegato 6a); inoltre la Società, relativamente alle modalità procedurali scritte di rintracciabilità del personale addetto al servizio di pronto intervento, ha dichiarato di “*non gestire calendari riportanti i turni di reperibilità”* (punto 7 della *check list*);

- in violazione dell’art. 14, comma 1, lett. b), della RQDG 14/19, la Società non dispone di uno o più recapiti telefonici con linea fissa, dedicati esclusivamente al servizio di pronto intervento, poiché, come dalla stessa ammesso, la linea “*è anche recapito telefonico delle sedi legale e operativa della Società nonché del legale rappresentante”* (punto 2 della *check list*); inoltre, la Società ha dichiarato che, fuori dagli orari d’ufficio, in caso di chiamata al numero di pronto intervento non vi è un passaggio diretto all’operatore in quanto al chiamante viene indicato, da un messaggio preregistrato, un altro numero telefonico da comporre per contattare il reperibile di turno (punto 2 della *check list*);
- in violazione dell’art. 14, comma 1, lett. d) della RQDG 14/19, la Società, come dalla stessa ammesso, non effettua la registrazione garantita di tutte le chiamate telefoniche di pronto intervento in quanto dispone unicamente di un registro cartaceo sul quale annota manualmente i dati delle chiamate di pronto intervento in modo, pertanto, che non venga garantita né la sequenzialità né la inalterabilità; inoltre, in violazione dell’art. 1, comma 1 e 14, comma 1, lett. d) della RQDG 14/19, dall’elenco delle chiamate telefoniche pervenute al centralino di pronto intervento non risultano annotazioni relative all’“ora e minuti di inizio conversazione”, all’“indirizzo al quale si richiede l’intervento” e alla “situazione segnalata tra quelle indicate all’articolo 10.3 della RQDG” (punti 5 e 2 della *check list* e allegato 6a); infine, in violazione dell’art. 14, comma 1, lett. d) della RQDG 14/19, la Società non è stata in grado di fornire le registrazioni delle chiamate telefoniche effettuate dai militari della Guardia di Finanza durante i controlli telefonici nei giorni 9/5/2016, 10/05/2016 e 15/5/2016 (punto 5 della *check list*);
- in violazione dell’art. 14, comma 1, lett. g) della RQDG 14/19, la Società, come dalla stessa ammesso, non ha ottemperato all’obbligo di pubblicare sul proprio sito internet i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento (punto 3 della *check list*);
- ad oggi non risulta che la Società abbia provveduto a cessare le condotte contestate, con pregiudizio della sicurezza ed affidabilità del servizio di pronto intervento e, quindi, della sicurezza degli utenti serviti dagli impianti gestiti dalla Società.

RITENUTO CHE:

- gli elementi acquisiti costituiscano presupposto per l'avvio di un procedimento per l'adozione di provvedimenti sanzionatori e prescrittivi nei confronti di Briongas.

DELIBERA

1. di avviare un procedimento per l'adozione di provvedimenti sanzionatori e prescrittivi nei confronti di Briongas S.r.l., per le violazioni delle disposizioni in materia di servizio di pronto intervento gas di cui in motivazione, ai sensi dell'art. 2, comma 20, lett. c) e d), legge 481/95;
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 3.4 dell'Allegato B e del punto 5 della deliberazione 177/2015/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 e Impegni;
6. 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) all'indirizzo sanzioni-impegni.aeegi@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;
7. di notificare il presente provvedimento, mediante plico raccomandato con avviso di ricevimento, a Briongas S.r.l. (Partita Iva 01415180445), Appignano del Tronto (AP), Via Giovanni Pascoli 2/B, e, mediante PEC, all'indirizzo INFO@PEC.BRIONGAS.IT, nonché di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

6 dicembre 2016

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni