

**DELIBERAZIONE 31 MAGGIO 2012  
227/2012/S/GAS**

**APPROVAZIONE DELLA PROPOSTA DI IMPEGNI PRESENTATA DA ESTRA RETI GAS  
S.R.L. E CHIUSURA DEL PROCEDIMENTO SANZIONATORIO AVVIATO CON  
DELIBERAZIONE DELL'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS 15 DICEMBRE  
2011, VIS 107/11**

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

Nella riunione del 31 maggio 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;
- 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 26 maggio 2011, VIS 62/11 (di seguito: deliberazione VIS 62/11);
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 6 ottobre 2011, ARG/com 136/11 recante "Disciplina transitoria per la valutazione degli impegni proposti dagli esercenti di cui all'articolo 45 del decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93" (di seguito: deliberazione ARG/com 136/11);
- la deliberazione dell'Autorità 15 dicembre 2011, VIS 107/11 (di seguito: deliberazione VIS 107/11);
- la deliberazione dell'Autorità 1 marzo 2012, 59/2012/S/gas (di seguito: deliberazione 59/2012/S/gas).

## FATTO

1. Con deliberazione VIS 107/11, l'Autorità ha avviato, nei confronti di Estra Reti Gas S.r.l., 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 481/195 in quanto:
  - in violazione dell'articolo 25, comma 1, lett. e) della RQDG, a fronte di una chiamata per interruzione della fornitura di gas, effettuata al centralino di pronto intervento relativa all'impianto denominato "Arezzo", la società non ha inviato il proprio personale sul luogo della chiamata di pronto intervento;
  - in violazione dell'articolo 25, comma 2, lettere a) e b) della RQDG, la società non ha ottemperato all'obbligo di disporre di un centralino di pronto intervento in grado di assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute e con un'autonomia di almeno 24 ore in caso di interruzione dell'alimentazione elettrica esterna.
2. In data 16 gennaio 2012 (prot. Autorità 1136), Estra Reti Gas S.r.l. ha presentato, ai sensi dell'articolo 45, del d.lgs 93/11 e della deliberazione ARG/com 136/11, un proposta di impegni relativamente alle contestazione di cui alla deliberazione VIS 107/11.
3. Con deliberazione 59/2012/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 Estra Reti Gas S.r.l. in data 16 gennaio 2012 (prot. Autorità 1136) e ne ha disposto la pubblicazione sul proprio sito internet.
4. A seguito della pubblicazione, sul sito internet dell'Autorità del 7 marzo 2012, non sono pervenute osservazioni alla proposta di impegni presentata da Estra Reti Gas S.r.l..
5. Estra Reti Gas S.r.l., con la citata nota 16 gennaio 2012 (prot. Autorità 1136), ha preliminarmente precisato che le violazioni contestate nel procedimento sanzionatorio, avviato con la deliberazione VIS 107/11, riguardavano telefonate giunte al centralino di pronto intervento dell'impianto di distribuzione denominato "Arezzo", gestito, all'epoca cui si riferiscono le contestazioni (anno 2010), dalla società Coingas S.p.A., la quale, dal 25 marzo 2011, è stata fusa mediante incorporazione nella società Estra Reti Gas S.r.l. Non appena subentrata nella gestione del citato impianto di distribuzione, la società ha avviato le attività necessarie per dismettere tale centralino sostituendolo integralmente, sia sotto il profilo tecnologico, sia sotto quello delle risorse umane dedicate, alla data del 6 giugno 2011 (e pertanto prima della verifica ispettiva effettuata in data 21-22 giugno 2011 dall'Autorità presso Estra Reti S.r.l.), con quello utilizzato per gli impianti di Prato e Siena che è stato, nel 2007 e nel 2010, oggetto di controlli con esito positivo da parte dell'Autorità.
6. La società, con la medesima nota del 16 gennaio 2012, ha proposto i seguenti impegni:  
Impegno n. 1

Incremento da due a tre del numero dei corsi annuali di formazione per gli operatori del centralino di pronto intervento. Tale aumento potrebbe essere predisposto sin dal 2012.

Impegno n. 2

Implementazione di un sistema di verifica, per via telematica, del livello di formazione dei singoli operatori durante il periodo in cui risultano in servizio ma non stanno rispondendo a chiamate di pronto intervento. Tale sistema potrebbe essere attivato entro tre mesi dall'approvazione degli impegni.

Impegno n. 3

Riduzione del tempo massimo di risposta alle telefonate di pronto intervento, da 120 a 100 secondi, garantendo una percentuale di risposta, riferita a tale indicatore, in misura non inferiore a quella che risulterà per il 2011 e comunque superiore al 90%. L'impegno potrà essere rispettato a partire dal ventesimo giorno lavorativo successivo all'accettazione degli impegni. L'adempimento di tale impegno comporterà, ai fini della sua attuazione, un incremento del numero di operatori di pronto intervento che dovranno essere in servizio per soddisfare il nuovo livello di qualità.

Impegno n. 4

Realizzazione, per l'anno 2012, di una campagna pubblicitaria e di informazione sul tema della sicurezza gas sul territorio delle provincie di Arezzo, Siena e Grosseto. La campagna sarebbe realizzata mediante i seguenti mezzi informativi:

- opuscoli redatti in lingue diverse per tenere conto delle differenti etnie presenti sui territori interessati (es. inglese, arabo, cinese, ecc.);
- messaggi affissi sui mezzi di trasporto della società;
- spot trasmessi via radio e sulle tv locali.

L'impegno verrebbe attuato entro sei mesi dall'approvazione degli impegni.

## **VALUTAZIONE GIURIDICA**

7. La sostituzione integrale del centralino di pronto intervento (sia sotto il profilo tecnologico, sia sotto quello delle risorse umane dedicate) utilizzato dall'allora società Coingas S.p.A. per l'impianto di Arezzo (al quale si riferiscono le telefonate oggetto di contestazione) con quello in uso per gli impianti di Siena e Prato può essere considerata idonea al miglioramento del sistema di pronto intervento dell'impianto di Arezzo e al superamento delle contestazioni sia dell'articolo 25, comma 1, lettera e) che del comma 2, lettere a) e b) della RQDG in quanto sulla funzionalità ed adeguatezza del centralino di pronto intervento entrato in uso non sono mai stati riscontrati elementi negativi da parte dell'Autorità.
8. Gli impegni nn. 1 e 2, relativi, rispettivamente, all'incremento del numero annuale dei corsi di formazione per gli operatori di pronto intervento e alla implementazione di un sistema di verifica, per via telematica, del livello di formazione dei singoli operatori, una volta attuati, possono essere potenzialmente utili 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, lettera e) della RQDG.
9. L'impegno n. 3, rappresentato dal miglioramento dei tempi di risposta alle chiamate di pronto intervento, è sicuramente idoneo a migliorare qualitativamente il servizio di pronto intervento reso ai clienti finali: direttamente con la riduzione dei tempi di risposta alle chiamate; ed indirettamente con l'incremento del numero di operatori che dovranno essere in servizio contemporaneamente per soddisfare il nuovo livello di qualità.
  10. L'impegno n. 4, relativo alla realizzazione, entro il 2012, di una campagna pubblicitaria e di informazione sul tema della sicurezza gas sul territorio delle province di Arezzo, Siena e Grosseto, è potenzialmente utile al più efficace perseguimento del bene giuridico tutelato dalla norma violata, ovvero la sicurezza delle persone e delle cose. Tale misura, infatti, anche se non riguarda direttamente l'organizzazione del centralino di pronto intervento della società, ha il pregio di sensibilizzare la cittadinanza sul tema della sicurezza gas proprio su quei territori sui quali la società esercita l'attività di distribuzione. Infine, appare di meritevole apprezzamento la scelta di pubblicare gli opuscoli informativi in varie lingue, al fine di tenere conto delle diverse etnie presenti sui territori interessati dalla campagna.
  11. L'Autorità ritiene che gli impegni presentati da Estra Reti Gas S.r.l. in data 16 gennaio 2012 (prot. Autorità 1136), 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 VIS 107/11 e, pertanto, dispone l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società Estra Reti Gas S.r.l..
  12. In ragione dell'esigenza di evitare che la società ottenga benefici indiretti d'immagine, la realizzazione degli impegni, di cui al punto 6, dovrà avvenire senza ritorni pubblicitari per la società stessa.
  13. Per le supposte ragioni, l'Autorità ritiene che si possa chiudere il procedimento sanzionatorio avviato con deliberazione VIS 107/11 nei confronti di Estra Reti Gas S.r.l., 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 Estra Reti Gas S.r.l., gli impegni dalla stessa proposti in data 16 gennaio 2012 (prot. Autorità 1136) (*Allegato A*), con riferimento al procedimento sanzionatorio avviato con deliberazione 15 dicembre 2011, VIS 107/11;
2. di prevedere che l'attuazione degli impegni, di cui al punto 6 della motivazione, avvenga senza ritorni pubblicitari per Estra Reti Gas S.r.l.;
3. di chiudere il procedimento sanzionatorio avviato nei confronti di Estra Reti Gas S.r.l. con deliberazione 15 dicembre 2011, VIS 107/11, 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 ad Estra Reti Gas S.r.l. di trasmettere all'Autorità la prova documentale della completa attuazione degli impegni, entro 200 (duecento) 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 Estra Reti Gas S.r.l., Via Cocchi 14, 52100 Arezzo (AR) e pubblicato sul sito internet dell'Autorità [www.autorita.energia.it](http://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.

31 maggio 2012

IL PRESIDENTE  
*Guido Bortoni*