

**DELIBERAZIONE 16 MAGGIO 2013
211/2013/S/GAS**

**DICHIARAZIONE DI INAMMISSIBILITÀ DELLA PROPOSTA DI IMPEGNI PRESENTATA DA
CIME S.R.L., RELATIVA AL PROCEDIMENTO SANZIONATORIO AVVIATO CON
DELIBERAZIONE DELL'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS
499/2012/S/GAS**

L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS

Nella riunione del 16 maggio 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;
- 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: Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com);
- la deliberazione dell'Autorità 29 novembre 2012, 499/2012/S/gas (di seguito: deliberazione 499/2012/S/gas);
- la deliberazione dell'Autorità 28 dicembre 2012, 571/2012/A

CONSIDERATO CHE:

- con deliberazione 499/2012/S/gas, l'Autorità ha avviato, nei confronti di Cime 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 481/95, contestando che:

- i. in violazione dell'articolo 25, comma 1, lettera a), della RQDG, non dispone di adeguate risorse umane, materiali e tecnologiche per far fronte alle richieste di pronto intervento; in particolare in occasione della chiamata telefonica effettuata al centralino di pronto intervento al numero 074665104, in data 24 aprile 2012 con inizio alle ore 13,16, i militari della Guardia di Finanza non sono stati messi in comunicazione con un operatore del centralino o con un operatore di pronto intervento competente territorialmente;
 - ii. in violazione dell'articolo 25, comma 1, lettera b), della RQDG, la società non ha ottemperato all'obbligo di disporre di recapiti telefonici con linea fissa, 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; in particolare, la società ha dichiarato (punto 2 della *check list*) che durante gli orari di ufficio coloro i quali chiamano il numero di pronto intervento, prima di poter parlare con un operatore devono opzionare il relativo numero di interno, dimostrando in questo modo che il recapito telefonico non è dedicato esclusivamente al servizio di pronto intervento;
 - 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 2 della *check list*) risulterebbe che non viene registrata l'informazione prevista dal punto ii) dell'articolo 1, comma 1, della RQDG per le chiamate non relative ad una delle situazioni di pronto intervento di cui all'articolo 10, comma 3, della RQDG; inoltre, la società ha altresì dichiarato (punto 2 della *check list*) che *“Non risulta traccia di registrazioni relative ai controlli telefonici effettuati dalla Guardia di Finanza il giorno 29 aprile 2012, nell'ambito della compagnia approvata con delibera 83/2012/E/gas. Non risulta inoltre traccia delle chiamate telefoniche effettuate nei giorni 24 e 26 Aprile 2012 ...”* ;
- in data 23 gennaio 2013 (prot. Autorità 3450), Cime S.r.l. 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 contestazione di cui alla deliberazione 499/2012/S/gas;
 - nella riunione del 16 maggio 2013, il Collegio ha preso atto dell'istruttoria preliminare del responsabile del procedimento.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- dalla valutazione della proposta presentata da Cime S.r.l. non risultano cessate tutte le condotte contestate, così come richiesto dall'articolo 17, comma 2, lettera b), dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com. Infatti è vero che l'attivazione di una nuova linea telefonica fissa dedicata esclusivamente al servizio di pronto intervento con passaggio diretto ad un operatore di centralino

di pronto intervento in orario di lavoro o ad un operatore di pronto intervento fuori orario di lavoro, senza necessità di comporre altri numeri telefonici, è conforme alla RQDG ed idonea a superare la contestazione di cui all'articolo 25, comma 1, lettera b) della RQDG. Tuttavia permane la contestazione in merito alla violazione dell'articolo 25, comma 1, lettera g) e dell'articolo 1, comma 1, della RQDG. Il mantenimento, infatti, delle procedure e degli strumenti (sistema denominato IDEA), risultanti dalla verifica ispettiva (punto 7 della *check list*), non sono idonei alla gestione della registrazione garantita delle chiamate, così come previsto dalla RQDG (articolo 25, comma 1, lettera g) e articolo 1, comma 1, della RQDG), in quanto non consentono la gestione dell'informazione relativa all'ora delle chiamate non di pronto intervento;

- la proposta presentata da Cime S.r.l. è generica, in quanto non contiene alcun riferimento esplicito ad impegni da assumere (articolo 17, comma 2, lettera a) dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com). L'unica dichiarazione che può, eventualmente, essere ricondotta a tale finalità è quella relativa al servizio di trasferimento della chiamata di pronto intervento in caso di numero mobile occupato o non raggiungibile, servizio, però, che era già stato attivato nei mesi di maggio-giugno 2012, quindi dopo il controllo telefonico effettuato dalla Guardia di Finanza e prima dell'effettuazione della verifica ispettiva. Tale servizio non è pertanto valutabile come impegno per la cui configurabilità è necessario che la condotta non sia stata ancora realizzata al momento della proposta.

RITENUTO CHE:

- non sussistono i presupposti per dichiarare ammissibile, ai sensi dell'articolo 17, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com la proposta di impegni presentata da Cime S.r.l. in data 23 gennaio 2013 (prot. Autorità 3450)

DELIBERA

1. di dichiarare inammissibile, ai sensi dell'articolo 17, comma 2, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, per le considerazioni di cui in motivazione, la proposta di impegni presentata da Cime S.r.l. in data 23 gennaio 2013 (prot. Autorità 3450), con riferimento al procedimento sanzionatorio avviato con deliberazione 29 novembre 2012, 499/2012/S/gas;
2. di notificare il presente atto, mediante plico raccomandato con avviso di ricevimento, a Cime S.r.l., via 8 marzo, n. 10, frazione Grotti, 02015 Cittaducale (RI) e di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

16 maggio 2013

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni