

DELIBERAZIONE 5 DICEMBRE 2013
554/2013/S/GAS

APPROVAZIONE DELLA PROPOSTA DI IMPEGNI PRESENTATA DA RETE MORENICA S.R.L.
E CHIUSURA DEL RELATIVO PROCEDIMENTO SANZIONATORIO

L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS

Nella riunione del 5 dicembre 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: 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 6 giugno 2013, 247/2013/S/gas (di seguito: deliberazione 247/2013/S/gas).

FATTO

1. Con deliberazione 499/2012/S/gas, l'Autorità ha avviato nei confronti di Rete Morenica 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 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 le chiamate telefoniche di pronto intervento vengono registrate su di un documento alterabile (foglio elettronico *excel*);
 - ii. in violazione dell'articolo 25, comma 2, lettera a), della RQDG, la società ha dichiarato (punto 8 della *check list*) “*di non disporre, alla data odierna, per gli impianti di distribuzione gestiti, di un centralino di pronto intervento dotato di registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute*”;
2. Con nota 21 gennaio 2013 (prot. Autorità 2994), successivamente integrata con nota 25 marzo 2013 (prot. Autorità 11588), Rete Morenica S.r.l. ha tempestivamente presentato, ai sensi dell'articolo 45 del decreto legislativo 93/11 e dell'articolo 16 dell'allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, una proposta di impegni relativa alle contestazione di cui alla deliberazione 499/2012/S/gas.
 3. Rete Morenica S.r.l. con le citate note del 21 gennaio 2013 e del 25 marzo 2013 ha preliminarmente precisato e documentato, con riferimento al profilo della cessazione della condotta di aver provveduto ad adeguare il centralino di pronto intervento a partire dal 31 luglio 2012, cioè prima dell'avvio del procedimento sanzionatorio, mediante affidamento della gestione del centralino di pronto intervento ad una nuova società esterna in sostituzione del precedente fornitore. La gestione del centralino da parte della nuova società esterna consente:
 - la registrazione garantita di tutte le chiamate di pronto intervento così come disposto dall'articolo 25, comma 1, lettera g) e dall'articolo 1, comma 1 della RQDG;
 - la registrazione vocale delle chiamate, con archiviazione dei messaggi così come disposto dall'articolo 25, comma 2, lettera a) della RQDG.
 4. Inoltre, ancor prima dell'avvio del procedimento sanzionatorio la società ha dichiarato e documentato di aver già intrapreso le seguenti iniziative utili al perseguimento degli interessi tutelati dalle norme violate, ed in particolare:
 - disposizione di un centralino con una autonomia superiore alle 24 ore del gruppo di continuità e con il reinstradamento automatico delle chiamate in arrivo, in caso di linea “occupata” o “libero non risponde” ad un operatore esterno;
 - attivazione, a partire dal 19 luglio 2012 e a tempo indeterminato, di un numero verde gratuito, in aggiunta al numero esistente a pagamento di pronto intervento, quest'ultimo attivo a scopi precauzionali fino al 31 dicembre 2012;
 - raddoppio delle squadre di pronto intervento, a partire dall'1 aprile 2012, suddivise in squadre di pronto intervento specializzate per interventi sulla rete e sulle piccole utenze e in squadre per interventi su cabine REMI, e su gruppo di riduzione finale della pressione (GRF) e utenze industriali.

5. La società, con le medesime note del 21 gennaio 2013 e del 25 marzo 2013, ha, infine, proposto i seguenti impegni:

Impegno n. 1

Distribuzione a tutti gli utenti dei comuni gestiti di un foglio informativo sul corretto utilizzo dei numeri telefonici, sia per la segnalazione di pronto intervento che per la richiesta di informazioni generiche (punto 6.1 della nota del 21 gennaio 2013).

Impegno n.2

Corsi di formazione del personale interno in materia di: ricerca, localizzazione e classificazione delle fughe gas; sorveglianza per le attività di conduzione e manutenzione sulle apparecchiature degli impianti di distribuzione civile e/o industriale con pressione di alimentazione massima di 5 bar; sorveglianza degli impianti di riduzione e della pressione del gas; e in materia di sicurezza dei prodotti negli impianti di odorizzazione del gas. Tale formazione verrà attivata entro sei mesi dall'approvazione degli impegni (punto 6.2 della nota del 21 gennaio 2013, integrato dal punto 4.1 della nota del 25 marzo 2013).

Impegno n. 3

Mantenimento del raddoppio del numero di squadre di pronto intervento sul territorio già avvenuto a far data dall'1 aprile 2012 (punto 6.3 della nota del 21 gennaio 2013).

Impegno n. 4

Incremento al 50% della percentuale annua di rete sottoposta ad ispezione, rispetto ai minimi previsti dalla RQDG (30% annuo per rete AP/MP – 20% annuo per BP di cui all'articolo 12, comma 2, della RQDG) (punto 6.4 della nota del 21 gennaio 2013).

Impegno n. 5

Destinazione di un premio incentivante a favore dell'implementazione della sicurezza in termini di maggiori controlli rispetto a quelli previsti dalle norme per i Gruppi di riduzione finale ed industriale (RFI ed i GRI) e da implementare col coinvolgimento del personale della società (punto 6.5 della nota del 21 gennaio 2013 integrato dal punto 4.2 della nota del 25 marzo 2013).

6. Con deliberazione 247/2013/S/gas, l'Autorità 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 Rete Morenica S.r.l. in data 21 gennaio 2013 (prot. Autorità 2994), successivamente integrata con nota 25 marzo 2013 (prot. Autorità 11588) limitatamente agli impegni n. 1 (distribuzione informativa), n. 2 (corsi di formazione del personale proprio) e n. 4 (percentuale annua di rete sottoposta ad ispezione), e ne ha disposto la pubblicazione sul proprio sito internet.
7. A seguito della pubblicazione, sul sito internet dell'Autorità in data 11 giugno 2013, non sono pervenute osservazioni alla proposta di impegni presentata da Rete Morenica S.r.l.

VALUTAZIONE GIURIDICA

8. In via preliminare la società ha dichiarato ed adeguatamente documentato di aver dismesso il centralino di pronto intervento oggetto di contestazione sostituendolo (sia sotto il profilo tecnologico, sia sotto quello delle risorse umane dedicate) con un centralino - con caratteristiche migliorative rispetto ai requisiti minimi previsti dall'Autorità - la cui gestione è affidata dal 31 luglio 2012 ad una nuova società esterna. Tale intervento da un lato dimostra la cessazione delle condotte contestate relative al mancato rispetto dell'articolo 25, comma 1, lettera g) e comma 2, lettera a) della RQDG e dall'altro lato ha apportato importanti migliorie al servizio.
9. L'attuazione dell'impegno n. 1, relativo alla distribuzione a tutti gli utenti dei comuni gestiti di un foglio informativo sul corretto utilizzo dei numeri telefonici, anche se non riguarda direttamente l'organizzazione del centralino di pronto intervento della società ha il pregio di sensibilizzare la cittadinanza ad un miglior utilizzo del servizio di pronto intervento gas, riducendo la probabilità di un uso improprio del numero telefonico dedicato al pronto intervento gas.
10. L'impegno n. 2, rappresentato dalla realizzazione di corsi di formazione per gli operatori addetti alla gestione delle segnalazioni di pronto intervento oltre che alla sorveglianza, controllo e gestione degli impianti di sicurezza gas, è potenzialmente utile 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.
11. L'impegno n. 4, rappresentato dall'incremento al 50% della percentuale annua di rete sottoposta ad ispezione, rispetto ai minimi previsti dalla RQDG (30% annuo per rete AP/MP – 20% annuo per BP di cui all'articolo 12, comma 2, della RQDG) una volta attuato può contribuire a rendere più efficace la sicurezza del servizio di distribuzione gas.
12. Le proposte di cui agli impegni n. 3 (raddoppio delle squadre di pronto intervento) e n. 5 (destinazione del premio incentivante a favore dell'implementazione di sistemi di sicurezza) non sono stati dichiarati ammissibili dalla deliberazione 247/2013/S/gas in quanto il primo era una mera esecuzione di una condotta già intrapresa prima dell'avvio del procedimento sanzionatorio ed il secondo era generico e non adeguatamente documentato.
13. E' da ritenere, inoltre, apprezzabile ai fini del perseguimento degli interessi tutelati dalla normativa in materia, l'avvenuta realizzazione già prima dell'avvio del procedimento sanzionatorio (e quindi al di fuori della proposta di impegni) di una serie di iniziative quali: la disposizione di un centralino con una autonomia superiore alle 24 ore del gruppo di continuità con il reinstradamento automatico delle chiamate in arrivo, in caso di linea "occupata" o "libero non risponde" ad un operatore esterno; l'attivazione, a partire dal 19 luglio 2012 e a tempo indeterminato, di un numero verde gratuito, in aggiunta al numero esistente a pagamento di pronto intervento; il

raddoppio delle squadre di pronto intervento, a partire dall'1 aprile 2012, suddivise in squadre di pronto intervento specializzate per interventi sulla rete e sulle piccole utenze e in squadre per interventi su REMI, GRF e utenze industriali.

14. L'Autorità ritiene che gli impegni nn. 1, 2 e 4 del precedente punto 5, presentati da Rete Morenica S.r.l., con la citata nota del 21 gennaio 2013 (prot. Autorità 2994), successivamente integrata con nota 25 marzo 2013 (prot. Autorità 11588), 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 499/2012/S/gas e, pertanto, dispone l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti di Rete Morenica S.r.l.
15. 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.
16. 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 499/2012/S/gas nei confronti di Rete Morenica S.r.l., ai sensi dell'art. 45, comma 3 del decreto legislativo n. 93/11 e 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 Rete Morenica S.r.l., gli impegni dalla stessa proposti in data 21 gennaio 2013 (prot. Autorità 2994) così come integrati con nota 25 marzo 2013 (prot. Autorità 11588) (*Allegato A*), con riferimento al procedimento sanzionatorio avviato con deliberazione 29 novembre 2012, 499/2012/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 Rete Morenica S.r.l. con deliberazione 499/2012/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 Rete Morenica S.r.l. di trasmettere all'Autorità la prova documentale della completa attuazione degli impegni, entro 240 (duecentoquaranta) giorni dalla notifica del presente provvedimento;
5. 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;

6. di notificare il presente atto, mediante plico raccomandato con avviso di ricevimento, a Rete Morenica S.r.l., Viale dei Cipressi 2, 37069 Villafranca di Verona (VR) e di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità 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.

5 dicembre 2013

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni