

ALLEGATO A



RETE MORENICA SRL – DISTRIBUZIONE GAS

Sede: Viale dei Cipressi, 2 - 37069 Villafranca di Verona (VR)

Tel. 045-7979511 - Fax 045-7979512

P.IVA/C.F./R.I.VR 03404300232 - R.E.A. 333767 - Cap. Soc. € 1.414.650,00

E-mail: info@pec.retemorenica.it - Web: www.retemorenica.it

PROCEDIMENTO DI ISTRUTTORIA 499/2012/S/GAS del 29 NOVEMBRE 2012

PROPOSTA DI IMPEGNI

Ai sensi dell'articolo 45 del decreto legislativo 93/11 e dell'articolo 16 della deliberazione 243/2012/E/com

Sommario

1	SOGGETTO PROPONENTE.....	1
2	NUMERO DEL PROCEDIMENTO E FATTISPECIE CONTESTATA.....	1
2.1	Premessa.....	1
2.2	Ammissibilità della Proposta di Impegni	1
3	DICHIARAZIONE DI CESSAZIONE DELLA CONDOTTA CONTESTATA.....	2
3.1	Violazione dell'articolo 25, comma 1, lettera g) e dell'articolo 1, comma 1 della RQDG - Registrazione garantita delle chiamate telefoniche pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento. 2	2
3.2	Violazione dell'articolo 25, comma 2, lettera a) della RQDG – Centralino di Pronto Intervento dotato di registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento.	2
4	CONSIDERAZIONI IN MERITO ALL'UTILITA' DEGLI IMPEGNI A RIPRISTINARE L'ASSETTO DEGLI INTERESSI ANTERIORE ALLA VIOLAZIONE O AD ELIMINARE, ALMENO IN PARTE, EVENTUALI CONSEGUENZE IMMEDIATE E DIRETTE DELLA VIOLAZIONE.	3
5	DESCRIZIONE DEGLI IMPEGNI GIÀ INTRAPRESI	3
5.1	Istituzione del numero verde gratuito.....	3
5.2	Raddoppio dalle squadre di pronto intervento	3
6	DESCRIZIONE DEGLI IMPEGNI PROPOSTI.....	4
6.1	Distribuzione informativa	4
6.2	Corso di formazione del personale proprio.....	4
6.3	OMI SSI S	5
6.4	Percentuale annua di rete sottoposta ad ispezione.....	5
6.5	OMI SSI S	5
7	ESIGENZE DI RISERVATEZZA E SEGRETEZZA.....	6

1 SOGGETTO PROPONENTE

RETE MORENICA SRL – DISTRIBUZIONE GAS

Sede: Viale dei Cipressi, 2 - 37069 Villafranca di Verona (VR)

P.IVA/C.F./R.I.VR 03404300232 - R.E.A. 333767 - Cap. Soc. € 1.414.650,00

Tel. 045-7979511 - Fax 045-7979512

E-mail: info@pec.retemorenica.it - Web: www.retemorenica.it

2 NUMERO DEL PROCEDIMENTO E FATTISPECIE CONTESTATA

Deliberazione 29 novembre 2012 numero 499/2012/S/GAS

Procedimento Sanzionatorio per l'accertamento di violazioni in materia di Pronto Intervento Gas

2.1 Premessa

Con Deliberazione 8 marzo 2012 - 83/2012/E/gas, l'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas (di seguito «**Autorità**» o «**AEEG**») ha approvato un programma di cinquanta controlli, nei confronti delle 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, nei giorni 24 e 25 luglio 2012, il personale dell'Autorità in collaborazione con i militari del Nucleo Speciale Tutela Mercati della Guardia di Finanza, ha effettuato una verifica ispettiva con riferimento all'impianto di distribuzione denominato "Impianto di Dolcè", gestito da Rete Morenica s.r.l. (di seguito «**Rete Morenica**» o «**Società**»).

Dalla verifica è emerso che:

- 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 di *excel*);
- in violazione dell'articolo 25, comma 1 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".

Per tali motivi, con deliberazione 29 novembre 2012 - 499/2012/S/GAS (di seguito «**Delibera 42/2012**»), anticipato via fax in data 05/12/2012 e notificata a mezzo raccomandata in data 21/12/2012, l'Autorità ha disposto l'avvio di un procedimento sanzionatorio nei confronti di Rete Morenica s.r.l., per accertare le violazioni delle disposizioni, in materia di pronto intervento gas ed irrogare le relative sanzioni amministrative pecuniarie, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 14 novembre 1995, n. 481.

2.2 Ammissibilità della Proposta di Impegni

Con Deliberazione 14 giugno 2012 - 243/2012/E/COM dell'Autorità ha adottato il nuovo regolamento per la disciplina dei procedimenti sanzionatori e delle modalità procedurali per la valutazione degli impegni, il quale prevede all'articolo 16 che i destinatari dell'atto di avvio possano, a pena di decadenza entro trenta giorni dalla notifica dello stesso, presentare al responsabile del procedimento, impegni utili al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate.

La Deliberazione 14 giugno 2012 - 243/2012/E/COM all'articolo 17 della "Ammissibilità e pubblicazione" prevede al comma 2 che la proposta di impegni risulti inammissibile per i seguenti motivi:

- a) qualora risulti generica o presentata per finalità dilatorie;
- b) qualora la condotta contestata non sia cessata;
- c) in tutti i casi in cui gli impegni assunti siano manifestamente inutili al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate;
- d) nel caso in cui le misure contenute nella proposta di impegni non siano altresì idonee a ripristinare l'assetto degli interessi anteriori alla violazione o ad eliminare, almeno in parte, eventuali conseguenze immediate e dirette della violazione;

- e) qualora gli impegni proposti consistano nel mero adempimento dell'obbligo violato;
- f) qualora l'Autorità, in funzione della particolare gravità della violazione contestata o dei precedenti provvedimenti sanzionatori dai quali possa desumersi la particolare inclinazione del soggetto alla commissione di illeciti amministrativi di competenza dell'Autorità, ritenga di dover procedere all'accertamento della violazione.

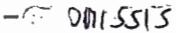
3 DICHIARAZIONE DI CESSAZIONE DELLA CONDOTTA CONTESTATA

Il sottoscritto Claudio Dal Grande nato a Mozzecane (VR) il 05/07/1960 - C.F. DLGCLD60L05F789V in qualità di Presidente e Legale Rappresentante della società Rete Morenica s.r.l. dichiara la **cessazione della condotta contestata** a Rete Morenica stessa con deliberazione 29 novembre 2012 - 499/2012/S/GAS.

Vengono di seguito descritte le misure intraprese da Rete Morenica con riferimento alle violazioni contestate.

3.1 *Violazione dell'articolo 25, comma 1, lettera g) e dell'articolo 1, comma 1 della RQDG - Registrazione garantita delle chiamate telefoniche pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento.*

Come dichiarato durante la verifica ispettiva del 24 e 25 luglio 2012 Rete Morenica s.r.l. aveva affidato il servizio di centralino di Pronto Intervento ad un fornitore esterno mediante stipula di apposito accordo contrattuale (**Allegato A - Contratto Rete Morenica** - ) consistente "nell'affidamento del servizio di ricezione e smistamento di chiamate telefoniche, attivo 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno, comprese domeniche e giorni festivi, senza interruzione, per richieste di interventi d'urgenza, comunicazione di disfunzioni e quant'altro possa alterare il buon funzionamento degli impianti, anche nell'ottica dell'incolumità pubblica e privata, delle reti ed infrastrutture atte alla distribuzione di gas metano nei comuni gestiti da Rete Morenica".

A seguito della verifica ispettiva, poiché il modo di registrazione utilizzato non era conforme a quanto prospettato dall'A.E.E.G., in data 31/07/2012 Rete Morenica ha affidato la gestione del servizio telefonico di Pronto Intervento ad un nuovo fornitore,  società leader nel settore della distribuzione del gas naturale e nell'ambito servizi della sicurezza per lo svolgimento della distribuzione stessa (**Allegato B - Contratto Rete Morenica** - ).

Con riferimento alla violazione del presente paragrafo il servizio telefonico di pronto intervento gestito da  prevede:

- raccolta delle chiamate dei clienti 24 ore su 24;
- elaborazione della richiesta di pronto intervento per l'immediata individuazione del tipo di emergenza;
- inserimento dell'emergenza all'interno del sistema informativo e avviso ai manutentori dell'emergenza in corso;
- inserimento nel sistema Contact Center della chiusura dell'emergenza;
- **gestione dell'archiviazione storica di tutte le chiamate ricevute, capace di fornire tutte le indicazioni statistiche anche su quanto svolto dal personale in campo;**
- possibilità di consultazione della banca dati delle chiamate attraverso rete web;
- elaborazione dei dati acquisiti con output sia a video sia attraverso stampe che permettono controlli, ricerche e report riassuntivi.

3.2 *Violazione dell'articolo 25, comma 2, lettera a) della RQDG - Centralino di Pronto Intervento dotato di registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento.*

Come dichiarato durante la verifica ispettiva del 24 e 25 luglio 2012 Rete Morenica s.r.l. non disponeva di un centralino di Pronto Intervento dotato di registratore vocale per il "numero storico" di Pronto Intervento della Società stessa ma, con riferimento ad un nuovo numero verde gratuito per le segnalazioni di pronto intervento, si era dotata di un registratore vocale per le chiamate a detto numero (**Allegato C - Fattura di acquisto ed installazione del registratore vocale, scheda tecnica dello stesso ed integrazione del contratto con  per l'affidamento e la gestione di detta apparecchiatura).**

In ogni caso l'affidamento della gestione del servizio telefonico di Pronto Intervento a  (**Allegato C**), con riferimento alla violazione del presente paragrafo, prevede la:

Registrazione vocale delle chiamate, con archiviazione dei messaggi e fornitura di una copia a cadenza trimestrale;

A tale riguardo Rete Morenica, si dichiara disponibile a fornire all'A.E.E.G. copia su supporto magnetico dei file digitali con le chiamate pervenute dopo l'attivazione del nuovo Centralino di Pronto Intervento (21/09/2012).

4 CONSIDERAZIONI IN MERITO ALL'UTILITA' DEGLI IMPEGNI A RIPRISTINARE L'ASSETTO DEGLI INTERESSI ANTERIORE ALLA VIOLAZIONE O AD ELIMINARE, ALMENO IN PARTE, EVENTUALI CONSEGUENZE IMMEDIATE E DIRETTE DELLA VIOLAZIONE.

Con riferimento alle violazioni viene pertanto sottolineato come, ancora prima che l'Autorità con Deliberazione 29 novembre 2012 499/2012/S/GAS adottasse l'avvio di procedimento sanzionatorio per l'accertamento di violazioni in materia di Pronto Intervento Gas, Rete Morenica s.r.l. abbia provveduto a sostituire il sistema telefonico di pronto intervento utilizzato in precedenza (affidamento alla società ~~OMISSIS~~ con uno decisamente migliore, sia dal punto di vista tecnologico che di personale impiegato, affidando detto servizio alla società ~~OMISSIS~~.

Tale affidamento consente di fatto di ritenere superate le criticità riscontrate durante la verifica ispettiva.

Occorre inoltre evidenziare che il nuovo centralino telefonico di pronto intervento di cui si è dotata Rete Morenica s.r.l. presenta caratteristiche migliorative rispetto ai requisiti minimi previsti dall'A.E.E.G., infatti:

- il centralino di pronto intervento ha un'autonomia superiore alle 24 ore prescritte dall'art. 25.2, lettera b) della RQDG, in caso di interruzione dell'alimentazione elettrica esterna, come si evince dalle dichiarazioni del progettista dell'impianto elettrico per l'alimentazione dei centralini telefonici della ditta ~~OMISSIS~~ Coop. (**Allegato D - Dichiarazioni Progettista impianto elettrico per l'alimentazione dei centralini telefonici della ditta ~~OMISSIS~~**);
- per garantire al massimo la continuità del servizio telefonico di pronto intervento il sistema di ~~OMISSIS~~ ha attivato con il gestore telefonico il servizio Reinstradamento su "occupato" o su "libero non risponde", servizio che permette il reindirizzamento delle chiamate che non ricevono risposta per un qualsiasi motivo al centralino di Call Center, reistradando la chiamata sul centralino dell'Operatore Esterno (**Allegato E - Reinstradamento automatico in caso di mancata risposta centralino e Misure di prevenzione e continuità del servizio di Contact Center di ~~OMISSIS~~**).

Deve inoltre essere considerato il fatto che Rete Morenica s.r.l. nell'anno 2011 ha effettuato un cambio dei vertici Amministrativi e Dirigenziali che sono dapprima intervenuti su miglioramenti della gestione operativa della Società, al fine di gestire, con proprio personale e con una ditta esterna affidabile, il servizio di pronto intervento in maniera più efficace, come dichiarato anche in sede di verifica ispettiva del 24 e 25 luglio 2012 (punto 8 della check list).

5 DESCRIZIONE DEGLI IMPEGNI GIÀ INTRAPRESI

Vengono di seguito descritti gli impegni già intrapresi da parte di Rete Morenica s.r.l. durante l'anno in corso nel periodo precedente e successivo alla verifica ispettiva da parte dell'Autorità.

5.1 Istituzione del numero verde gratuito

Rete Morenica s.r.l. ha già attivato a partire dal 19/07/2012 per le segnalazioni di Pronto Intervento un numero verde gratuito (800 11 00 40) con impegno a tenere attivo il vecchio numero a pagamento fino al 31/12/2012 a scopi precauzionali.

Il costo di detto impegno non è facilmente quantificabile soprattutto per quanto riguarda l'attivazione del numero verde che resterà attivo e gratuito a tempo indeterminato, mentre per quanto riguarda il mantenimento del vecchio numero esso è stato di circa € ~~...~~ (**Allegato F - Contratto Rete Morenica - ~~...~~**)

5.2 Raddoppio dalle squadre di pronto intervento

Rete Morenica s.r.l. a partire dal 01/04/2012 ha raddoppiato le squadre di Pronto Intervento del servizio Reperibilità, in particolare il servizio di reperibilità organizzato da Rete Morenica s.r.l. è suddiviso nei due settori di seguito riportati e brevemente descritti (**Allegato G - Manuale di Pronto Intervento gas - descrizione e procedure**):

- rete, allacciamenti, gruppi di misura, riduttori domestici, riduttori industriali fino a 100 mc/h

Un tecnico sarà reperibile 24 ore su 24 tutti i giorni della settimana, compreso i festivi, e riceverà le segnalazioni di anomalia direttamente dalla ditta che svolge funzioni di centralino. Il tecnico reperibile è responsabile dell'intervento richiesto e può essere supportato solo nei casi di emergenza complessa o incidente gas, come di seguito descritto, dal personale addetto alle cabine REMI e riduttori, nonché dalla squadra operativa messa a disposizione dalla ditta esterna cui è affidato un servizio di reperibilità e supporto.

- ***cabine REMI, riduttori finali di rete, riduttori industriali superiori a 100 mc/h, correttori di Volumi***

Un tecnico sarà reperibile 24 ore su 24 tutti i giorni della settimana, compresi i festivi e riceverà le segnalazioni di anomalia dai sistemi di telecontrollo, sistemi vari di controllo posizionati nelle varie strutture di riduzione e misura, nonché dal personale reperibile di rete che evidenzia anomalie derivanti da cabine Remi o riduttori finali o quant'altro di loro competenza.

Potranno interagire con i tecnici reperibili di rete solo in casi di eccezionale pericolosità e potranno richiedere l'appoggio dei tecnici di rete soltanto in casi straordinariamente complessi che si prefigurino pericolosi per la continuità del servizio.

Per ogni squadra di reperibilità è previsto che nel caso di emergenze complesse e incidenti gas, il tecnico dovrà informare immediatamente i dirigenti e responsabili aziendali per attivare le procedure necessarie.

6 DESCRIZIONE DEGLI IMPEGNI PROPOSTI

Vengono di seguito descritti gli impegni proposti da Rete Morenica s.r.l.

6.1 Distribuzione informativa

Rete Morenica s.r.l. sta inoltre organizzando la distribuzione a tutti gli utenti dei comuni gestiti un'informativa in modo da fornire corretta indicazione sull'utilizzo dei numeri telefonici, sia per la segnalazione di Pronto Intervento, sia per eventuali informazioni generiche (*Allegato H - Informativa distribuita*).

la stampa e la distribuzione dell'informativa i costi sono circa di € 011.551,5 (Allegato I - Preventivo stampa informativa + Preventivo distribuzione informativa).

6.2 Corso di formazione del personale proprio

È intenzione di Rete Morenica s.r.l., entro 4/6 mesi dall'eventuale approvazione della presente proposta di impegni e poi con cadenza annuale almeno fino all'anno 2015 compreso, tenere dei corsi di aggiornamento in collaborazione con la ditta ~~(società che da anni opera nell'ambito della prevenzione e sicurezza per incidenti da gas)~~, e con la ~~(Dnissis)~~ (società che si occupa di realizzazione e manutenzione sia delle cabine di Riduzione e Misura di primo salto che di Gruppi di Riduzione Finale e/o Industriale), sia per i dipendenti impegnati nella reperibilità sia per gli addetti della squadra reperibile della ditta esterna.

L'oggetto di questi corsi saranno:

- RICERCA, LOCALIZZAZIONE E CLASSIFICAZIONE DELLE FUGHE DI GAS;
- PROCEDURE DI MESSA IN SICUREZZA DELLE RETI DI DISTRIBUZIONE E DERIVAZIONI DI UTENZA;
- VERIFICA E MANUTENZIONE DELLE CABINE RE.MI. E DEI GRUPPI DI RIDUZIONE FINALE;

Tutti i corsi saranno tenuti secondo Delibera A.E.E.G. 120/08 e le Linee Guida UNI-CIG

In pratica verranno spiegati sia in aula che con esempi pratici i sistemi di localizzazione preventiva di eventuali fughe di gas, il sistema della loro classificazione (per stabilire le priorità di intervento per le riparazioni delle fughe stesse) e tutti gli interventi da eseguire per mettere in sicurezza sia gli impianti di distribuzione comunali sia gli impianti privati delle utenze; e verranno spiegate tutte le procedure da attuare per una corretta verifica e manutenzione di tutte le parti delle cabine RE.MI. e dei Gruppi di Riduzione Finale.

Detti corsi permetteranno di chiarire eventuali dubbi e di analizzare casi particolari che si sono verificati nel corso degli interventi.

L'impegno economico per sostenere detti corsi, sulla base di corsi tenuti precedentemente, può essere indicativamente di circa € 011.551,5 annuo (*Allegato J - Fattura Corso di Formazione*).

0MISSIS

6.4 Percentuale annua di rete sottoposta ad ispezione

Rete Morenica s.r.l. si impegna ad eseguire annualmente l'ispezione delle reti di alta, media e bassa pressione nella misura percentuale pari ad almeno il 50% della lunghezza delle reti in esercizio al 31 dicembre dell'anno precedente, percentuale maggiore di quanto previsto dagli obblighi di servizio riportati nelle Deliberazione 120/08 articolo 12 che prevedono una percentuale annua di ispezione pari ad un minimo del 30% per le reti in alta e media pressione e del 20% per le reti in bassa pressione.

Detto impegno, valutando un costo di ricerca di circa € al km di rete ispezionata e considerando che i totali di condotte gestite da Rete Morenica s.r.l. sono circa:

- 325 km di rete in Bassa Pressione
- 173 km di rete in Media e Alta Pressione

Comporta un aumento di costi di circa pari € annui, infatti i costi per rispettare gli obblighi previsti dalla normativa sono:

0MISSIS = 0MISSIS = 0MISSIS

Mentre i costi indicativi che si verrebbero a sostenere sono:

0MISSIS 0MISSIS 0MISSIS

0MISSIS

7 ESIGENZE DI RISERVATEZZA E SEGRETEZZA

Premesso che:

- ai sensi dell'articolo 13 comma 2 della deliberazione 14 giugno 2012 - 243/2012/E/COM "Regolamento per la disciplina dei procedimenti sanzionatori e delle modalità procedurali per la valutazione degli impegni", i partecipanti al procedimento possono presentare un'apposita richiesta motivata al fine di salvaguardare la riservatezza o la segretezza delle informazioni fornite, evidenziando in appositi riquadri le parti riservate;

- Che Rete Morenica ha prodotto i seguenti documenti:
 - Allegato A - Contratto Rete Morenica - ✓
 - Allegato B - Contratto Rete Morenica - *OMISSIS*
 - Allegato C - Fattura di acquisto ed installazione del registratore vocale, scheda tecnica dello stesso ed integrazione del contratto con (✓) per l'affidamento e la gestione di detta apparecchiatura
 - Allegato D - Dichiarazioni Progettista impianto elettrico per l'alimentazione dei centralini telefonici della ditta *OMISSIS*
 - Allegato E - Reinstradamento automatico in caso di mancata risposta centralino ✓ e Misure di prevenzione e continuità del servizio di Contact Center di *OMISSIS*
 - Allegato F - Informativa distribuita
 - Allegato G - Preventivo stampa informativa + Preventivo distribuzione informativa
 - Allegato H - Fattura (✓) Corso di Formazione
 - Allegato I - Manuale di Pronto Intervento gas - descrizione e procedure

- Che tali documenti contengono dati e informazioni relativi ai fornitori della Società e a procedure interne di questi ultimi, che è opportuno mantenere riservati;

RETE MORENICA s.r.l.

FA ISTANZA

~~Affinché l'Autorità per l'Energia disponga la sottrazione integrale all'accesso degli allegati prodotti nell'ambito del presente procedimento e che non vengano divulgate le informazioni contenute nei riquadri all'interno della presente proposta di impegni.~~

* * *

Confidando nell'approvazione degli impegni sopra esposti ai sensi dell'art. 45 del D.lgs. 93/2011 e della deliberazione 14 giugno 2012 - 243/2012/E/COM, restiamo a disposizione per eventuali chiarimenti

Villafranca di Verona, lì 18 gennaio 2013

Il Direttore Generale

Ing. Damiano Guida

RETE MORENICA s.r.l.
DISTRIBUZIONE GAS METANO
Via dei Cipressi, 2
37069 VILLAFRANCA DI VERONA (VR)
C.F. e P. IVA 02401300232

Il Presidente

Claudio Dal Grande

RETE MORENICA s.r.l.
DISTRIBUZIONE GAS METANO
Via dei Cipressi, 2
37069 VILLAFRANCA DI VERONA (VR)
C.F. e P. IVA 02401300232

Allegati da A) a I)

OMISSIS



RETE MORENICA SRL – DISTRIBUZIONE GAS

Sede: Viale dei Cipressi, 2 - 37069 Villafranca di Verona (VR)

Tel. 045-7979511 - Fax 045-7979512

P.IVA/C.F./R.I.VR 03404300232 - R.E.A. 333767 - Cap. Soc. € 1.414.650,00

E-mail: info@pec.retemorenica.it - Web: www.retemorenica.it

PROCEDIMENTO DI ISTRUTTORIA 499/2012/S/GAS del 29 NOVEMBRE 2012

PROPOSTA DI IMPEGNI

NOTA INTEGRATIVA

Ai sensi dell'articolo 45 del decreto legislativo 93/11 e dell'articolo 16 della deliberazione 243/2012/E/com

Sommario

1	SOGGETTO PROPONENTE.....	1
2	NUMERO DEL PROCEDIMENTO E FATTISPECIE CONTESTATA.....	1
2.1	Premessa	1
3	DICHIARAZIONE DI CESSAZIONE DELLA CONDOTTA CONTESTATA.....	1
3.1	Violazione dell'articolo 25, comma 1, lettera g) e dell'articolo 1, comma 1 della RQDG - Registrazione garantita delle chiamate telefoniche pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento.	1
4	DESCRIZIONE DEGLI IMPEGNI PROPOSTI	6
4.1	Corsi di formazione del personale proprio.....	6
4.2 <i>OMISSIS</i>	7
5	ESIGENZE DI RISERVATEZZA E SEGRETEZZA	8

1 SOGGETTO PROPONENTE

RETE MORENICA SRL – DISTRIBUZIONE GAS

Sede: Viale dei Cipressi, 2 - 37069 Villafranca di Verona (VR)

P.IVA/C.F./R.I.VR 03404300232 - R.E.A. 333767 - Cap. Soc. € 1.414.650,00

Tel. 045-7979511 - Fax 045-7979512

E-mail: info@pec.retemorenica.it - Web: www.retemorenica.it

2 NUMERO DEL PROCEDIMENTO E FATTISPECIE CONTESTATA

Deliberazione 29 novembre 2012 numero 499/2012/S/GAS

Procedimento Sanzionatorio per l'accertamento di violazioni in materia di Pronto Intervento Gas

2.1 Premessa

La Presente è una nota integrativa a quanto presentato in data 21/01/2013 Vostro Protocollo AEEG PG.0002994/A – 21/01/2013.

Con riferimento particolare ai seguenti punti:

3 DICHIARAZIONE DI CESSAZIONE DELLA CONDOTTA CONTESTATA

3.1 Violazione dell'articolo 25, comma 1, lettera g) e dell'articolo 1, comma 1 della RQDG -

Registrazione garantita delle chiamate telefoniche pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento.

Come dichiarato nella dichiarazione di intenti del 21/01/2013 Rete morenica ha affidato la gestione del servizio telefonico di Pronto Intervento ad un nuovo fornitore, **OMISSIS** società leader nel settore della distribuzione del gas naturale e nell'ambito servizi della sicurezza per lo svolgimento della distribuzione stessa

Nello specifico il servizio telefonico di pronto intervento gestito da **OMISSIS** ha la funzione di gestione dell'archiviazione storica di tutte le chiamate ricevute per tutte le informazioni prevista dalla Deliberazione 120/08, in particolare:

- la data di ricevimento della chiamata telefonica;
- ~~ora e minuti di inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento;~~
- i dati identificativi della persona che ha effettuato la chiamata telefonica;
- il luogo dove si richiede il pronto intervento dell'impresa distributrice, con identificazione, ove possibile, del recapito completo di indirizzo e numero civico;
- la situazione segnalata tra quelle indicate dall'art. 10, comma 3;
- nel caso in cui la chiamata non sia relativa ad una delle situazioni indicate dall'Articolo 10; comma 3, le sole informazioni indicate ai primi due punti.

La modalità della registrazione di tutti i dati previsti nella Deliberazione 120/08, e la sua registrazione inalterabile è riportata nell' **Allegato 1 – MANUALE DI GESTIONE DEI CONTATTI PER PRONTO INTERVENTO GAS** – **OMISSIS**

La registrazione inalterabile delle chiamate pervenute al centralino di pronto intervento è dimostrata dalle certificazioni rilasciate da **OMISSIS** – Società autorizzata all'installazione, al collaudo, all'allacciamento e alla manutenzione di impianti di telecomunicazione dalle quali risulta che la piattaforma integrata SAMIP 4000 per le applicazioni IP – PBX, Unified Messaging, Contact Center, Customer Relationship Management (CRM), installata presso **OMISSIS**:

- è conforme alle direttive del parlamento europeo applicabili in materia (**Allegato 2 – dichiarazione di conformità n. 03/2007**);
- "ha un sistema inalterabile di documentazione del traffico telefonico delle chiamate", le quali "sono cronologicamente marcate con un numero progressivo generato dalla rete telefonica. L'inalterabilità delle registrazioni è garantita in quanto i dati sono embedded (cioè, separati) nel sistema operativo ed archiviati su

memoria statica interna al sistema il cui accesso, da parte dei soli amministratori, è marcato tramite logs”
(Allegato 3 – dichiarazione ~~OMISSIS~~ in data 07 marzo 2012);

Vengono di seguito riportate delle schermate di esempio del programma al fine di evidenziare la registrazione garantita delle chiamate effettuate al numero di pronto intervento:

~~OMISSIS~~

0115515

~~OMISSIS~~

~~OMISSIS~~

4 DESCRIZIONE DEGLI IMPEGNI PROPOSTI

4.1 Corsi di formazione del personale proprio

In collaborazione con la **OMISSIS**, società che da anni opera nell'ambito della produzione di apparecchiature specifiche per la distribuzione del gas, Rete Morenica si impegna a tenere per i propri dipendenti, nei due anni successivi all'eventuale buon fine della presente proposta, i seguenti corsi (**Allegato 4 - OMISSIS i Corsi 2013 Formazione, Qualificazione e Certificazione del Personale - Presentazione e Costi dei Corsi**):

Corso Man Base BP/MP

Corso propedeutico alle QUALIFICHE del personale tipo II e III secondo le seguenti linee guida del Comitato Italiano Gas:

Destinatari: Personale da destinare alle attività di sorveglianza per le attività di conduzione e manutenzione sulle apparecchiature degli impianti per distribuzione civile e/o industriale con pressione di alimentazione massima di 5 bar.

Finalità: Fornire una chiara conoscenza dei principi di funzionamento, dell'uso e della manutenzione delle apparecchiature integrate negli impianti di distribuzione del gas.

Metodo: Gli argomenti verranno introdotti con una spiegazione teorica a cui farà seguito una dimostrazione pratica.

I Partecipanti avranno la possibilità di operare direttamente sui singoli apparati con interventi di smontaggio, manutenzione, rimontaggio, taratura e controllo. Durante il corso saranno trattate le apparecchiature utilizzate con pressione di alimentazione ≤ 5 bar.

Le linee guida di riferimento sono:

- LINEA GUIDA CIG n. 2 "Linee guida riguardanti la protezione contro le esplosioni nelle attività di installazione e/o sorveglianza di apparecchi utilizzati negli impianti di regolazione della pressione e di odorizzazione nelle reti di trasporto e distribuzione del gas combustibile";
- LINEA GUIDA CIG n. 14 "sulla qualifica del personale addetto alla sorveglianza sulle apparecchiature degli impianti di trattamento e/o di regolazione della pressione e/o misura odorizzazione dei sistemi di distribuzione canalizzati del gas combustibile".

Il costo di detto corso è indicativamente di € **OMISSIS** per persona, quindi considerando 4 partecipanti il costo totale è indicativamente di € **OMISSIS**.

Corso Tec. Gas

Corso per Qualifica Tipo I LINEA GUIDA CIG n. 14 per le attività di SORVEGLIANZA degli impianti di riduzione e della pressione del gas.

Destinatari: Personale Tecnico da destinare alle attività di sorveglianza degli impianti di riduzione del gas di 1° e 2° salto con pressione di alimentazione massima di 5 bar.

Finalità: Fornire una chiara conoscenza delle attività di verifiche di primo impianto, tarature delle apparecchiature, messa in esercizio degli impianti; messa fuori servizio dei principi di funzionamento, dell'uso e della manutenzione delle apparecchiature integrate negli impianti di distribuzione del gas.

Metodo: Gli argomenti verranno introdotti con una spiegazione teorica a cui farà seguito una dimostrazione pratica.

I Partecipanti avranno la possibilità di operare direttamente sui singoli apparati con interventi di taratura e controllo.

Il costo di detto corso è indicativamente di € **OMISSIS** per persona, quindi considerando 4 partecipanti il costo totale è indicativamente di € **OMISSIS**.

Corso ODO:

Corso per Uso e manipolazione in sicurezza dei prodotti negli impianti di odorizzazione del gas.

Destinatari: Tecnici addetti alle attività di controllo e gestione degli impianti per la distribuzione del gas in relazione alle normative vigenti in materia.

Finalità: Approfondire le capacità di valutazione dei rischi connessi all'uso ed alle eventuali dispersioni delle sostanze odorizzanti. Individuare, inoltre, gli interventi da effettuare in situazioni di emergenza in caso di versamenti di liquido in atmosfera.

Metodo: Dopo la trattazione degli argomenti in programma, si procederà alle eventuali osservazioni dei partecipanti con particolare attenzione alle varie esperienze lavorative.

Il costo di detto corso è indicativamente di € per persona, quindi considerando 1 partecipanti il costo totale è indicativamente di € .

Il Totale dell'impegno dei costi per i corsi che Rete Morenica si impegna ad effettuare nell'ambito dei prossimi 5 anni è quindi pari a circa € .

4.2 Destinazione del Premio Incentivante a favore dell'Implementazione della sicurezza

È intenzione di Rete Morenica s.r.l. destinare una parte Premio Incentivo per gli anni 2013 e 2014 a progetti che prevedano l'implementazione dei sistemi di sicurezza aziendale, risulta però impossibile in questa fase definire con precisione le tematiche dei progetti le tempistiche per l'attuazione degli stessi, in quanto oggetto di "contrattazione" con i dipendenti stessi e di ratifica da parte del Consiglio di Amministrazione di Rete morenica srl.

Allegati da 1) a 5)

OMISSIS
