

DELIBERAZIONE 13 MARZO 2014
102/2014/S/GAS

**AVVIO DI UN 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
ED IL SISTEMA IDRICO**

Nella riunione del 13 marzo 2014

VISTI:

- la legge 24 novembre 1981, n. 689;
- l'articolo 2, comma 20, lettere c) e d), della legge 14 novembre 1995, n. 481 e sue modifiche ed integrazioni (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;
- 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 ed il sistema idrico (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);
- 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 14 febbraio 2013, 59/2013/E/gas (di seguito: deliberazione 59/2013/E/gas);
- la deliberazione dell'Autorità 30 maggio 2013, 226/2013/A (di seguito: deliberazione 226/2013/A).

CONSIDERATO CHE:

- l'articolo 25, della RQDG prevede, in capo alle imprese distributrici di gas, una serie di obblighi relativi al servizio di pronto intervento, fra cui:

- (i) l'obbligo di disporre di adeguate risorse umane, materiali e tecnologiche per fronteggiare con tempestività le richieste di pronto intervento, in conformità alle norme tecniche vigenti in materia (articolo 25, comma 1, lettera a);
- (ii) l'obbligo di disporre di uno o più 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 (articolo 25, comma 1, lettera b);
- (iii) l'obbligo di dotarsi di strumenti tali da assicurare la registrazione garantita delle chiamate telefoniche pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento (articolo 25, comma 1, lettera g).

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- con deliberazione 59/2013/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 Tutela Mercati della Guardia di Finanza hanno effettuato, nel periodo dal 10 aprile al 20 maggio 2013, chiamate telefoniche nei confronti delle suddette imprese distributrici; successivamente l'Autorità, in collaborazione con il predetto Nucleo della Guardia di Finanza, ha effettuato alcune ispezioni presso le imprese distributrici che, all'esito delle chiamate telefoniche, hanno evidenziato anomalie nel servizio di pronto intervento;
- dalla verifica ispettiva, effettuata in data 8 ottobre 2013, presso Sinergas S.r.l. è emerso, con riferimento ai centralini di pronto intervento relativi all'unico impianto di distribuzione di aria propanata gestito dalla stessa (denominato "Sarroch"), che:
 - (i) in violazione dell'articolo 25, comma 1, lettera a), della RQDG, la società non dispone di adeguate risorse umane, materiali e tecnologiche per far fronte alle richieste di pronto intervento; in particolare, in occasione di tre chiamate telefoniche effettuate dai militari della Guardia di Finanza al numero 070.900883, in data 17 aprile 2013 (ore 19:11), 25 aprile 2013 (ore 10:39, giorno festivo) e 6 maggio 2013 (ore 11:41, lunedì) non è stato possibile effettuare la conversazione con un operatore di pronto intervento in quanto, come dichiarato dalla società in sede di verifica ispettiva (punto 3 della check list) i controlli telefonici sono stati effettuati fuori dagli orari di apertura degli uffici di "Sarroch" presso i quali risponde la citata utenza telefonica "aperti esclusivamente nei giorni di martedì e di giovedì, dalle ore 9.00 alle ore 12.00"; peraltro la società ha dichiarato (punto 3 della check list) che solo a partire dal settembre 2013 fuori dagli orari di apertura degli uffici di "Sarroch" è stato attivato per il numero 070.900883 un "trasferimento di chiamata verso i cellulari dei reperibili di turno";
 - (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 in sede di verifica ispettiva (punto 2 della check list) di “disporre, per l’unico impianto di distribuzione gestito, di recapiti telefonici con linea fissa dedicati non esclusivamente al servizio di pronto intervento”;
- (iii) in violazione dell’articolo 25, comma 1, lettera g), 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 dalla documentazione esibita in sede di verifica ispettiva (documento n. 4, del punto 6 della check list) relativa all’elenco delle chiamate telefoniche pervenute ai centralini di pronto intervento nel periodo 1 gennaio – 7 ottobre 2013, non è risultata la registrazione delle telefonate effettuate dalla Guardia di Finanza nelle date del 17 e 25 aprile e del 6 maggio 2013;
- dagli elementi acquisiti non risulta che la condotta relativa alla contestazione di cui all’articolo 25, comma 1, lettera b), della RQDG sia cessata, con conseguente perdurante lesione dei diritti dei clienti finali ad una corretta gestione del servizio di pronto intervento.

RITENUTO CHE:

- gli elementi acquisiti costituiscono presupposto per l’avvio di un procedimento nei confronti di Sinergas S.r.l. per l’adozione di provvedimenti sanzionatori e prescrittivi ai sensi dell’articolo 2, comma 20, lettere c) e d), della legge 481/95

DELIBERA

1. di avviare un procedimento, nei confronti di Sinergas S.r.l. per accertare la violazione delle disposizioni di cui in motivazione, in materia di pronto intervento gas, per l’adozione di provvedimenti sanzionatori e prescrittivi ai sensi dell’articolo 2, comma 20, lettere c) e d), della legge 481/95;
2. di nominare, ai sensi dell’art. 12, comma 1, lett. h) e dell’art. 13, comma 3, lett. b), dell’Allegato A, del punto 3.4, dell’Allegato B e dell’Allegato C alla deliberazione 226/2013/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’art. 8 dell’Allegato A della deliberazione 243/2012/E/com, possono accedere agli atti del procedimento presso i locali della Direzione Sanzioni e Impegni;
6. di avvisare che il destinatario della presente deliberazione, entro 30 (trenta) giorni dalla notifica della stessa, può presentare, al Responsabile del procedimento, ai sensi dell’art. 45, del decreto legislativo 93/11 e dell’art. 16, della deliberazione 243/2012/E/com, impegni utili al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate;

7. di notificare il presente provvedimento, mediante plico raccomandato con avviso di ricevimento, a Sinergas S.r.l., Via De Gioannis, 27, 09125 Cagliari e di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

13 marzo 2014

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni