

**DELIBERAZIONE 16 MAGGIO 2014**  
**216/2014/S/GAS**

**DICHIARAZIONE DI INAMMISSIBILITÀ DELLA PROPOSTA DI IMPEGNI PRESENTATA DA**  
**TOSCOGAS S.P.A.**

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

Nella riunione del 16 maggio 2014

**VISTI:**

- la legge 24 novembre 1981, n. 689 (di seguito: legge 689/81);
- l'articolo 2, comma 20, lettera c), 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'articolo 45 del decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 (di seguito: d.lgs. 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 il gas e 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 14 febbraio 2013, 59/2013/E/gas (di seguito: deliberazione 59/2013/E/gas);
- la deliberazione 19 dicembre 2013, 596/2013/S/gas (di seguito: deliberazione 596/2013/S/gas);
- la deliberazione dell'Autorità 27 marzo 2014, 124/2014/A (di seguito: deliberazione 124/2014/A).

## CONSIDERATO CHE:

- con deliberazione 596/2013/S/gas, l'Autorità ha avviato, nei confronti di ToscoGas S.p.A., 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, la società non dispone di adeguate risorse umane, materiali e tecnologiche per far fronte alle richieste di pronto intervento; in particolare, dalle dichiarazioni rese dalla società in sede di verifica ispettiva (punto 3 della *check list*) e dalla successiva nota inviata dalla società in data 3 ottobre 2013 (prot. Autorità 31937) risulterebbe che l'esito negativo della chiamata telefonica effettuata dai militari della Guardia di Finanza, al numero 0583.28721 in data 25 aprile 2013, sarebbe stato causato da un probabile momentaneo disservizio del risponditore automatico, che non ha permesso di effettuare la conversazione con un operatore di pronto intervento;
  - (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; in particolare la società ha dichiarato in sede di verifica ispettiva (punto 2 della *check list*) di disporre, per tutti gli impianti di distribuzione gestiti, di un recapito telefonico con linea fissa 0583.28721 corrispondente al centralino generale della società e come tale, pertanto, non 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 6 della *check list*) risulterebbe che le chiamate vengono registrate senza l'indicazione delle informazioni previste dal punto (iii) dell'articolo 1, comma 1 della RQDG (dati identificativi del chiamante); inoltre dalla documentazione esibita in sede di verifica ispettiva (documento n. 5 del punto 7 della *check list*) relativa all'elenco delle chiamate telefoniche pervenute al centralino di pronto intervento per gli anni dal 2009 al 2013, la società non è stata grado di esibire la registrazione delle telefonate effettuate dalla Guardia di Finanza nelle date del 17 e 25 aprile e del 6 maggio 2013;
- con nota 18 febbraio 2014 (prot. Autorità 4870), successivamente integrata con nota 26 marzo 2014 (prot. Autorità 8833), ToscoGas S.p.A. 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 contestazioni di cui alla deliberazione 596/2013/S/gas;
- nella riunione del 16 maggio 2014, il Collegio ha preso atto dell'istruttoria preliminare del responsabile del procedimento;

#### **CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- la proposta presentata da ToscoGas S.p.A. descrive, preliminarmente, iniziative che appaiono idonee a dimostrare, come richiesto dall'articolo 17, comma 2, lettera b), dell'allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, la cessazione delle condotte contestate; in particolare la società ha dichiarato e documentato:
  - di aver attivato, dal 20 settembre 2013, un nuovo centralino telefonico di pronto intervento, che risulta completamente automatizzato e svincolato da attivazioni manuali (e quindi dalla possibilità di un'interferenza di errore umano);
  - di essersi dotata, a partire dal 4 febbraio 2014, di un recapito telefonico con linea fissa (0583287230) dedicato esclusivamente al servizio di pronto intervento, attivo 24 ore su 24, al quale risponde un operatore di centralino di pronto intervento, senza necessità di comporre altri numeri telefonici, così come richiesto dall'articolo 25, comma 1, lettera b) della RQDG;
  - di aver inserito una apposita colonna nel relativo modello per la registrazione garantita dei dati identificativi del chiamante così come richiesto dal punto (iii) dell'articolo 1, comma 1 della RQDG nonché di provvedere alla registrazione, anche per chiamate non di pronto intervento, della data e ora di ricevimento della chiamata, dei dati identificativi del chiamante e del motivo della chiamata così come richiesto dal punto (vi) dell'articolo 1, comma 1 della RQDG ("Revisione 3" del 27 novembre 2013 di modifica della procedura "PQ 19.1");
- la proposta presentata da ToscoGas S.p.A., reca, altresì, tre impegni relativi rispettivamente: ad un corso di formazione per operatori del centralino telefonico avente ad oggetto la raccolta e la gestione delle segnalazioni di pronto intervento (impegno 1); alla informatizzazione della registrazione garantita delle chiamate telefoniche di pronto intervento (impegno 2); ad un corso di informazione e sensibilizzazione delle ditte esterne che eseguono interventi di prima emergenza (impegno 3);

#### **RITENUTO CHE:**

- gli impegni 1 (corso di formazione per la raccolta e la gestione delle segnalazioni di pronto intervento) e 3 (corso di informazione e sensibilizzazione delle ditte esterne che eseguono interventi di prima emergenza) risultano, ai sensi dell'articolo 17, comma 2, lett. c), dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, manifestamente inutili al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate in quanto la breve durata dei corsi (rispettivamente di sole 5 e 2 ore) li rende non adeguati ad un'efficace formazione del personale interno e delle imprese esterne; inoltre, tali impegni da soli, sono comunque inadeguati ad un efficace perseguimento del bene giuridico tutelato dalla deliberazione violata (l'incolumità delle persone e delle cose);

- l'impegno 2 (informatizzazione della registrazione garantita delle chiamate telefoniche di pronto intervento), pur essendo in astratto di obiettiva rilevanza, è manifestamente inammissibile a valere come impegno, ai sensi dell'articolo 17, comma 2, lett. e), dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, in quanto finalizzato al mero adempimento di parte degli obblighi violati di cui all'articolo 25, comma 1, lettera g) e dell'articolo 1, comma 1 della RQDG;
- non sussistano, pertanto, 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 ToscoGas S.p.A., con nota 18 febbraio 2014 (prot. Autorità 4870), successivamente integrata con nota 26 marzo 2014 (prot. Autorità 8833)

### **DELIBERA**

1. di dichiarare inammissibile, ai sensi dell'articolo 17, comma 2, lettere c) ed e) dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, per le considerazioni di cui in motivazione, la proposta di impegni presentata da ToscoGas S.p.A., con nota 18 febbraio 2014 (prot. Autorità 4870), successivamente integrata con nota 26 marzo 2014 (prot. Autorità 8833);
2. di notificare il presente provvedimento, mediante plico raccomandato con avviso di ricevimento, a ToscoGas S.p.A., via Località Ponte alla Ciliegia 14, 55010 Altopascio (LU) e di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it).

16 maggio 2014

IL PRESIDENTE  
*Guido Bortoni*