

**DELIBERAZIONE 12 FEBBRAIO 2015
44/2015/S/GAS**

**DICHIARAZIONE DI INAMMISSIBILITÀ DELLA PROPOSTA DI IMPEGNI PRESENTATA DA
CO.M.E.S.T. S.R.L.**

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

Nella riunione del 12 febbraio 2015

VISTI

- la legge 24 novembre 1981, n. 689;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 e sue modifiche ed integrazioni e, in particolare, l'articolo 2, comma 20, lettera c) (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;
- 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 dell'Autorità 14 febbraio 2013, 59/2013/E/gas (di seguito: deliberazione 59/2013/E/gas);
- la deliberazione dell'Autorità 6 marzo 2014, 92/2014/S/gas (di seguito: deliberazione 92/2014/S/gas);
- la deliberazione dell'Autorità 27 marzo 2014, 124/2014/A (di seguito: deliberazione 124/2014/A).

CONSIDERATO 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;
- con deliberazione 92/2014/S/gas, l'Autorità, sulla base delle risultanze acquisite con verifica ispettiva, effettuata nei giorni 24 e 25 settembre 2013, presso CO.M.E.S.T. S.r.l., ha avviato, nei confronti della stessa, 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 n. 481/95, contestando che:
 - (i) 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 di un recapito telefonico di pronto intervento con linea fissa il cui numero "*corrisponde ad una linea telefonica non dedicata esclusivamente al servizio di pronto intervento*";
 - (ii) in violazione dell'articolo 25, comma 1, lettera c), della RQDG, la società non ha pubblicato, sul proprio sito internet, i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento; in particolare la società ha dichiarato, in sede di verifica ispettiva – dandone prova documentale – (punto 4 della *check list* e documento n. 2 allegato), che "*nel vecchio sito CO.M.E.S.T. il numero di pronto intervento non era espressamente indicato*" e di aver provveduto a tale adempimento solo in data 24 settembre 2013, in occasione della messa on line del nuovo sito internet;
 - (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 la società ha dichiarato in sede di verifica ispettiva (punto 6 della *check list*) che "*la registrazione garantita viene effettuata soltanto per le chiamate di pronto intervento*" e pertanto non anche per le chiamate che giungono ai relativi recapiti telefonici ma che non sono relative ad una delle situazioni di pronto intervento;
 - (iv) in violazione dell'articolo 25, comma 2, lettera a), della RQDG, la società non dispone di un centralino di pronto intervento, in grado di assicurare la

registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute; in particolare la società ha dichiarato in sede di verifica ispettiva (punto 8 della *check list*) “*di non disporre (...) di un centralino di pronto intervento in grado di effettuare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute*”;

- con nota 9 aprile 2014 (prot. Autorità 10259), CO.M.E.S.T. 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 alla deliberazione 243/2012/E/com, una proposta di impegni relativa alle contestazioni di cui alla deliberazione 92/2014/S/gas;
- nella riunione del 12 febbraio 2015, il Collegio ha preso atto dell’istruttoria preliminare del responsabile del procedimento.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- con la citata nota del 9 aprile 2014, CO.M.E.S.T. ha dichiarato di aver cessato le condotte contestate con riferimento agli obblighi di cui all’articolo 25, della RQDG; in particolare, la Società assume di aver affidato la gestione del centralino di pronto intervento ad una società esterna che avrebbe permesso, oltre alla ricezione, anche “*l’archiviazione storica di tutte le chiamate ricevute per tutte le informazioni previste dalla Deliberazione 120/08*”;
- la proposta, presentata da CO.M.E.S.T. S.r.l., reca, altresì, due impegni relativi rispettivamente: alla realizzazione di una campagna di informazione sull’utilizzo dei numeri telefonici, sia per le segnalazioni di Pronto Intervento che per informazioni generiche (impegno n. 1); alla formazione sulle operazioni di ricerca, localizzazione e classificazione delle fughe di gas, messa in sicurezza delle reti di distribuzione e derivazioni di utenza, verifica e manutenzione delle cabine REMI e dei gruppi di riduzione finale (impegno n. 2).

RITENUTO CHE:

- dall’esame della proposta e della documentazione allegata non si evince la completa cessazione di tutte le condotte contestate con riferimento alla violazione dell’obbligo di cui all’articolo 25, comma 1, lettera g), della RQDG, in quanto non risulterebbero provati l’affidamento alla società esterna e le relative modalità di gestione dei dati e delle informazioni di cui all’art. 1, comma 1, lett. iii) (dati identificativi del chiamante) e vi) (casi di chiamata non di pronto intervento) della RQDG relativi alla registrazione garantita;
- l’impegno n. 1 (campagna di informazione sull’utilizzo dei numeri telefonici), oltre a non essere adeguatamente descritto, risulta, ai sensi dell’articolo 17, comma 2, lett. c) e d), dell’Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, manifestamente inutile al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate e non idoneo ad eliminare o attenuare le

citare criticità, emerse in sede di verifica ispettiva, specie con riferimento alle risorse materiali e tecnologiche relative al centralino di pronto intervento;

- l'impegno n. 2 (corso di formazione del personale interno sulla rete di distribuzione) risulta, ai sensi dell'articolo 17, comma 2, lett. c) e d), dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, manifestamente inutile al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate, oltre che non idoneo ad eliminare o attenuare le criticità, emerse in sede di verifica ispettiva, in quanto la breve durata del corso (di soli 5 giorni) lo rende non adeguato ad un'efficace formazione del personale interno;
- 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 CO.M.E.S.T. S.r.l., con nota 9 aprile 2014 (prot. Autorità 10259)

DELIBERA

1. di dichiarare inammissibile, ai sensi dell'articolo 17, comma 2, lettere c) e d), dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, per le considerazioni di cui in motivazione, la proposta di impegni presentata da CO.M.E.S.T. S.r.l., con nota 9 aprile 2014 (prot. Autorità 10259);
2. di notificare il presente provvedimento, mediante plico raccomandato con avviso di ricevimento, a CO.M.E.S.T. S.r.l., Via Domenico Costantino 5, 90141 Palermo e mediante *pec* agli indirizzi comestgas@pec.it, info@comestgas.it, vettoriamento.comest@legalmail.it e di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

12 febbraio 2015

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni