

DELIBERAZIONE 4 GIUGNO 2015
266/2015/S/GAS

DICHIARAZIONE DI AMMISSIBILITÀ PARZIALE E PUBBLICAZIONE DELLA PROPOSTA DI
IMPEGNI PRESENTATA DA COSVIM SOCIETÀ COOPERATIVA

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

Nella riunione del 4 giugno 2015

VISTI

- la legge 24 novembre 1981, n. 689;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481, e s.m.i. (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: 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 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", successivamente prorogata al 31 dicembre 2013 con deliberazione 25 ottobre 2012, 436/2012/R/gas (di seguito: RQDG 09/13);
- la deliberazione dell'Autorità 12 dicembre 2013, 574/2013/R/gas, di approvazione della "Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019 - Parte I del Testo Unico della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019" (di seguito: RQDG 14/19);
- 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 12 dicembre 2013, 570/2013/S/gas (di seguito: deliberazione 570/2013/S/gas);
- la deliberazione dell'Autorità 23 aprile 2015, 177/2015/A (di seguito: deliberazione 177/2015/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 570/2013/S/gas, l'Autorità, sulla base delle risultanze acquisite con verifica ispettiva, effettuata nei giorni 16 e 17 luglio 2013, presso Cosvim Società Cooperativa, 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 481/95, contestando che:
 - (i) in violazione dell'articolo 25, comma 1, lettera a) della RQDG 09/13 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, attraverso un'utenza di telefonia mobile, al numero 800.528.616 in data 16, 17 e 19 maggio 2013, non è stato possibile effettuare la conversazione con un operatore di pronto intervento, in quanto, a causa di una modifica temporanea al sistema di ricezione, nel periodo tra l'8 marzo ed il 15 luglio 2013, il centralino di pronto intervento non permetteva di ricevere le chiamate effettuate da telefoni cellulari (punto 3 della *check list* e pagina 3 del verbale di operazioni compiute);
 - (ii) in violazione dell'articolo 25, comma 2, lettera a) della RQDG 09/13, la società ha dichiarato in sede di verifica ispettiva (punto 8 della *check list*) di essersi dotata di un centralino di pronto intervento in grado di assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche pervenute ai recapiti solo a partire da giugno 2010 e non dall'1 luglio 2009 come previsto dalla RQDG 09/13.
- con nota 28 gennaio 2014 (prot. Autorità 2475), successivamente precisata dalla nota del 28 marzo 2014 (prot. Autorità 9030), Cosvim Società Cooperativa ha 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 570/2013/S/gas;

- nella riunione del 4 giugno 2015, il Collegio ha preso atto dell'istruttoria preliminare del responsabile del procedimento.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- la proposta presentata da Cosvim Società Cooperativa 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 adeguato, dal 16 luglio 2013, il centralino di pronto intervento, che, pertanto, da quella data ha potuto nuovamente ricevere le chiamate effettuate da telefoni cellulari, come peraltro già verbalizzato e documentato durante la verifica ispettiva (punto 3 della *check list* nonché allegato G alla nota del 28 marzo 2014);
 - di aver riattivato la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute a partire dal giugno 2010, rimandando a quanto già verbalizzato e documentato durante la verifica ispettiva (punto 8 della *check list* nonché allegato H alla nota del 28 marzo 2014).
- la proposta presentata da Cosvim Società Cooperativa, reca, altresì, 6 (sei) gruppi di impegni relativi rispettivamente: alla realizzazione di una campagna di informazione e sensibilizzazione in materia di sicurezza e pronto intervento gas (impegno n. 1); alla formazione sulle operazioni di sorveglianza degli impianti di decompressione e/o misura del gas naturale installati in reti di distribuzione (impegno n. 2); alla realizzazione di un corso di aggiornamento per la raccolta e la gestione delle segnalazioni di Pronto Intervento gas, per la gestione degli incidenti gas e delle emergenze nelle attività di distribuzione gas, per l'ispezione programmata, la localizzazione e classificazione delle dispersioni di gas combustibile da reti e allacciamenti (impegno n. 3); ad un corso di formazione per gli operatori del centralino di pronto intervento (impegno n. 4); all'aggiornamento ed integrazione del sistema di gestione telefonica del pronto intervento (impegno n. 5); all'incremento rispettivamente al 50% e al 93% della percentuale annua di rete sottoposta ad ispezione nonché di chiamate di pronto intervento con tempo di arrivo sul luogo di chiamata entro 60 minuti, in luogo delle più ridotte percentuali previste dalla RQDG 14/19; nonché al raddoppio del numero annuo di misure del grado di odorizzazione del gas, rispetto al numero previsto dalla RQDG 14/19 (impegno n. 6).

RITENUTO CHE:

- gli impegni nn. 4 e 5 (corso di formazione per gli operatori del centralino di pronto intervento nonché aggiornamento ed integrazione del sistema di gestione telefonica del pronto intervento gas), di cui alla proposta presentata da Cosvim Società Cooperativa, pur essendo in astratto di obiettiva rilevanza, sono

manifestamente inammissibili a valere come impegni, ai sensi dell'articolo 17, comma 2, lett. e) della deliberazione 243/2012/E/com, in quanto finalizzati al mero adempimento degli obblighi violati di cui all'articolo 25, comma 1, lettera a) e comma 2, lettera a) della RQDG 09/13;

- gli impegni nn. 1, 2, 3 e 6, di cui alla proposta presentata da Cosvim Società Cooperativa, appaiono, ad una preliminare valutazione, potenzialmente utili al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate;
- sussistano, pertanto, i presupposti per dichiarare ammissibili, ai sensi dell'art. 17, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, gli impegni nn. 1, 2, 3 e 6 della proposta presentata da Cosvim Società Cooperativa con la nota 28 gennaio 2014 (prot. Autorità 2475), successivamente precisata dalla nota 28 marzo 2014 (prot. Autorità 9030)

DELIBERA

1. di dichiarare ammissibile, limitatamente agli impegni nn.1, 2, 3 e 6, ai sensi dell'articolo 17, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, la proposta presentata da Cosvim Società Cooperativa, come risultante dalla nota nota 28 marzo 2014 (prot. Autorità 9030) (*Allegato A*), con riferimento al procedimento sanzionatorio avviato con deliberazione 570/2013/S/gas e di disporre la pubblicazione sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it;
2. di avvisare che, ai sensi dell'articolo 18, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, i terzi interessati possono presentare le proprie osservazioni scritte in merito agli impegni proposti entro e non oltre trenta giorni decorrenti dalla data di pubblicazione degli stessi sul sito *internet* dell'Autorità. I partecipanti al procedimento che intendano salvaguardare la riservatezza di dati o informazioni fornite, devono contestualmente presentare un'apposita richiesta adeguatamente motivata e evidenziare in appositi riquadri le parti riservate;
3. di avvisare che le osservazioni dei terzi interessati potranno essere inviate attraverso il servizio interattivo messo a disposizione sul sito *internet* dell'Autorità. In alternativa le osservazioni potranno essere inviate tramite posta elettronica certificata (PEC) al seguente indirizzo: sanzioni-impegni.aegsi@pec.energia.it ovvero mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, all'attenzione del responsabile del procedimento al seguente indirizzo: Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, Direzione Sanzioni e Impegni, Piazza Cavour 5, 20121 Milano. In quest'ultimo caso le osservazioni dei terzi interessati dovranno recare la dicitura "*Proposta di impegni di Cosvim Società Cooperativa nel procedimento sanzionatorio avviato con deliberazione 12 dicembre 2013, 570/2013/S/gas. Osservazioni ai sensi dell'articolo 18 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com*";

4. di avvisare che le osservazioni pervenute saranno pubblicate sul sito internet dell'Autorità a cura del responsabile del procedimento;
5. di avvisare che entro i 30 giorni successivi alla pubblicazione di cui al punto 4, Cosvim Società Cooperativa potrà presentare per iscritto la propria posizione in relazione alle osservazioni presentate dai terzi ed eventualmente introdurre le conseguenti modifiche accessorie agli impegni;
6. di notificare il presente atto, mediante plico raccomandato con avviso di ricevimento, a Cosvim Società Cooperativa, Via del Seminario Maggiore 117, 85100 Potenza e mediante pec all'indirizzo cosvim@pec.it e di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

4 giugno 2015

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni