

**DELIBERAZIONE 4 FEBBRAIO 2016**  
**37/2016/S/GAS**

**APPROVAZIONE DELLA PROPOSTA DI IMPEGNI PRESENTATA DA COSVIM SOCIETÀ  
COOPERATIVA E CHIUSURA DEL RELATIVO PROCEDIMENTO SANZIONATORIO**

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

Nella riunione del 4 febbraio 2016

**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 e successive modifiche ed integrazioni (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, 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 22 maggio 2014, 231/2014/E/com recante c.d. Testo integrato *unbundling* contabile per le imprese operanti nei settori dell'energia elettrica e del gas (di seguito: TIUC);
- 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 4 giugno 2015, 266/2015/S/gas (di seguito: deliberazione 266/2015/S/gas);
- la deliberazione dell’Autorità 23 aprile 2015, 177/2015/A (di seguito: deliberazione 177/2015/A).

## FATTO

1. Con deliberazione 570/2013/S/gas, l’Autorità, sulla base delle risultanze acquisite con verifica ispettiva di cui alla deliberazione 59/2013/E/gas, 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.
2. 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.
3. Cosvim Società Cooperativa, con le citate note del 28 gennaio e del 28 marzo 2014, ha preliminarmente descritto 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).
4. La società, con le medesime note del 28 gennaio e del 28 marzo 2014, ha, infine, proposto i seguenti impegni:

Impegno n. 1

Realizzazione di una campagna di informazione e sensibilizzazione sul territorio gestito in materia di sicurezza e pronto intervento mediante apposizione sui contatori di adesivi recanti il numero di pronto intervento con relative modalità di contatto, sostituzione degli stessi in caso di variazione delle informazioni in essi contenute o loro rimozione in caso di subentro di altro gestore; distribuzione a tutti gli utenti dei comuni gestiti di un foglio informativo sul corretto utilizzo dei numeri telefonici, sia per la segnalazione di pronto intervento che per la richiesta di informazioni generiche; realizzazione di una campagna di sensibilizzazione in materia di sicurezza mediante 160 pubblicazioni su quotidiani e periodici (a diffusione regionale e provinciale) del decalogo “Le 10 regole della sicurezza”, contenente istruzioni e regole per l’uso sicuro del gas. Tali iniziative verrebbero attuate entro tre mesi dall’approvazione degli impegni.

Impegno n. 2

Corso di formazione per operatori interni, avente ad oggetto la sorveglianza e l’intervento negli impianti di decompressione del gas naturale da avviare entro due mesi dall’approvazione degli impegni e con cadenza biennale.

Impegno n. 3

Corso di aggiornamento per personale a vario titolo addetto al servizio di distribuzione del gas, sull’attività di raccolta e gestione delle segnalazioni di pronto intervento, gestione degli incidenti e delle emergenze, ispezione programmata delle reti di distribuzione, localizzazione e classificazione delle dispersioni di gas combustibile da attuare entro tre mesi dall’approvazione degli impegni, con cadenza annuale nel 2016 e biennale in seguito.

#### Impegno n. 4

Corso di formazione per operatori di centralino di pronto intervento da attuare entro tre mesi dall'approvazione degli impegni, con cadenza semestrale.

#### Impegno n. 5

Integrazione del sistema di gestione telefonica del pronto intervento con l'attivazione di due nuove linee telefoniche fisse, da attuare entro trenta giorni dall'approvazione degli impegni.

#### Impegno n. 6

Miglioramento di *standards* in materia di sicurezza gas, da attuare entro due mesi dall'approvazione degli impegni, ed in particolare:

- incremento al 50% della percentuale annua di rete (in alta, media e bassa pressione) sottoposta ad ispezione, rispetto ai minimi previsti per il periodo regolatorio 2014-2019 dall'articolo 12, comma 2, lettere a) e b) della RQDG 14/19;
  - incremento al 93% della percentuale minima annua di chiamate con tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento entro il tempo massimo di 60 minuti rispetto agli obblighi previsti dagli artt. 10 e 12, comma 2, lettera e) della RQDG 14/19;
  - raddoppio del numero annuo di misure del grado di odorizzazione del gas per migliaio di clienti finali rispetto al numero minimo previsto dall'art. 8, comma 5 e art. 12, comma 2, lettera d) della RQDG 14/19.
5. Con deliberazione 266/2015/S/gas, l'Autorità ha dichiarato ammissibile, ai sensi dell'articolo 17, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2013/E/com, la proposta di impegni presentata da Cosvim Società Cooperativa con la citata nota 28 marzo 2014, limitatamente agli impegni n. 1 (campagna di informazione sul tema della sicurezza gas), n. 2 (corsi di formazione per gli operatori interni), n. 3 (corso di aggiornamento per personale addetto al servizio di distribuzione del gas) e n. 6 (miglioramento di *standards* in materia di sicurezza gas); ritenendo, invece, manifestamente inammissibili 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), in quanto finalizzati al mero adempimento degli obblighi violati di cui articolo 25, comma 1, lettera a) e comma 2, lettera a) della RQDG 09/13.
6. A seguito della pubblicazione sul sito internet dell'Autorità, in data 17 giugno 2015, non sono pervenute osservazioni alla proposta di impegni presentata da Cosvim Società Cooperativa.

## VALUTAZIONE GIURIDICA

7. In via preliminare, la società ha dichiarato ed adeguatamente documentato di aver cessato le condotte contestate nel presente procedimento, avendo adeguato il centralino di pronto intervento, oggetto di contestazione, alle prescrizioni di cui all'articolo 25, comma 1, lettera a) e comma 2, lettera a) della RQDG 09/13 (punto 3 della *check list* nonché allegato G alla nota del 28 marzo 2014 e punto 8 della *check list* nonché allegato H alla nota del 28 marzo 2014).
8. L'impegno n. 1, rappresentato dalla realizzazione di una campagna di informazione sul tema della sicurezza gas, ha il pregio di sensibilizzare la cittadinanza sul tema della sicurezza gas (inducendo comportamenti corretti da tenere per un utilizzo sicuro del gas) oltre ad offrire ai clienti finali un'ulteriore e celere strumento di reperibilità del riferimento telefonico del centralino di pronto intervento.
9. L'impegno n. 2, rappresentato dal corso di formazione per operatori interni, con particolare riferimento agli aspetti relativi alla sorveglianza e all'intervento negli impianti di decompressione del gas naturale, risulta idoneo ad aumentare la professionalità del personale addetto, migliorando la gestione della distribuzione del gas, la qualità del servizio e pertanto la sicurezza degli impianti.
10. L'impegno n. 3, costituito dalla realizzazione di un corso di aggiornamento per personale a vario titolo addetto al servizio di distribuzione del gas, sull'attività di raccolta e gestione delle segnalazioni di pronto intervento, sulla gestione degli incidenti e delle emergenze, sull'ispezione programmata delle reti di distribuzione e sulla localizzazione e classificazione delle dispersioni, risulta idoneo a migliorare la conoscenza e la consapevolezza da parte degli operatori delle tematiche del pronto intervento gas, aumentando le capacità operative di ogni singolo tecnico e la prevenzione degli incidenti sulle reti.
11. L'impegno n. 6 (incremento degli *standards* previsti dalla regolazione con riferimento: alla percentuale annua di rete sottoposta ad ispezione, alla percentuale minima annua di chiamate con tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento entro il tempo massimo di 60 minuti e al numero annuo di misure del grado di odorizzazione del gas per migliaio di clienti finali) contribuisce ad incrementare la possibilità, da parte della società, di intercettare autonomamente le dispersioni di gas e di migliorare la sicurezza del servizio di distribuzione, aumentando la prevenzione delle emergenze e degli incidenti sulla rete di distribuzione. Infine, occorre rilevare che i corsi di formazione oggetto degli impegni n. 2 e 3, sono altresì utili alla migliore realizzazione del citato ultimo impegno avente ad oggetto l'incremento degli standard di sicurezza e pronto intervento gas (impegno n. 6).
12. L'Autorità ritiene che gli impegni nn. 1, 2, 3 e 6 del precedente punto 4, presentati da Cosvim Società Cooperativa, con la citata nota del 28 marzo 2014, che fa parte integrante del presente provvedimento, siano utili al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate nel procedimento sanzionatorio avviato con deliberazione 570/2013/S/gas e,

pertanto, ne dispone l'obbligatorietà nei confronti di Cosvim Società Cooperativa.

13. Ai fini della valutazione positiva degli impegni di cui sopra, l'Autorità ritiene necessario che Cosvim Società Cooperativa comunichi i costi effettivamente sostenuti per l'implementazione di ciascuno degli impegni medesimi e dia, altresì, separata evidenza contabile degli stessi costi nella nota di commento ai conti annuali separati, predisposta ai sensi dell'articolo 21, del TIUC. Ciò anche al fine di consentire le corrette determinazioni, da parte dell'Autorità, in tema di riconoscimento tariffario, non potendo i costi sopportati dall'impresa per l'implementazione degli impegni essere annoverati tra quelli che concorrono alla determinazione dell'ammontare dei costi riconosciuti.
14. Per le sopra esposte ragioni ed anche in considerazione della mancata presentazione di osservazioni, da parte di terzi, alla citata proposta di impegni, l'Autorità ritiene che si possa chiudere il procedimento sanzionatorio avviato con deliberazione 570/2013/S/gas nei confronti di Cosvim Società Cooperativa, ai sensi dell'articolo 45, comma 3 del decreto legislativo 93/11 e dell'articolo 19, comma 3, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com

## **DELIBERA**

1. di approvare e rendere obbligatori, nei termini di cui in motivazione, ai sensi dell'articolo 45, comma 3, del decreto legislativo 93/11 e dell'articolo 19, comma 3, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, nei confronti di Cosvim Società Cooperativa, gli impegni dalla stessa proposti con nota 28 marzo 2014 (prot. Autorità 9030) (Allegato A), con riferimento al procedimento sanzionatorio avviato con deliberazione 12 dicembre 2013, 570/2013/S/gas;
2. di prevedere che gli impegni nn. 1 e 3, di cui al punto 4 della motivazione della presente deliberazione, vengano attuati entro 90 (novanta) giorni dalla data di notifica della presente deliberazione e che l'impegno n. 3 venga, altresì, attuato con cadenza biennale, successivamente al 2016;
3. di prevedere che gli impegni nn. 2 e 6, di cui al punto 4 della motivazione della presente deliberazione, vengano attuati entro 60 (sessanta) giorni dalla data di notifica della presente deliberazione; che l'impegno n. 2 venga, altresì, attuato con cadenza biennale e l'impegno n. 6 venga attuato per un periodo di tempo indeterminato, salvo la regolazione non richieda successivamente *standard* migliorativi rispetto agli impegni assunti;
4. di prevedere che Cosvim Società Cooperativa comunichi i costi effettivamente sostenuti per l'implementazione di ciascuno degli impegni nn. 1, 2, 3 e 6, di cui al punto 4 della motivazione della presente deliberazione e i periodi temporali del loro sostenimento, dandone evidenza contabile nella nota di commento ai conti annuali separati, predisposta ai sensi dell'articolo 21, dell'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 22 maggio 2014, 231/2014/R/com;

5. di chiudere il procedimento sanzionatorio, avviato con deliberazione 570/2013/S/gas nei confronti di Cosvim Società Cooperativa, ai sensi dell'articolo 45, comma 3, del decreto legislativo 93/11 e dell'articolo 19, comma 3, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com;
6. di ordinare, a Cosvim Società Cooperativa, di trasmettere all'Autorità la prova documentale della attuazione degli impegni nn. 1, 2, 3 e 6 di cui al punto 4 della motivazione della presente deliberazione, entro 30 (trenta) giorni dalle scadenze previste, come riportate ai precedenti punti 2 e 3;
7. di avvisare che, ai sensi dell'art. 45, comma 3, del decreto legislativo 93/11 e dell'art. 20 dell'Allegato A della deliberazione 243/2012/E/com, il procedimento sanzionatorio potrà essere riavviato qualora l'impresa contravvenga agli impegni assunti o il presente provvedimento si fondi su informazioni incomplete, inesatte o fuorvianti. All'esito di tale procedimento l'Autorità potrà irrogare una sanzione amministrativa pecuniaria fino al doppio di quella che sarebbe stata irrogata in assenza di impegni;
8. 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](mailto:cosvim@pec.it) e di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it).

4 febbraio 2016

IL PRESIDENTE  
*Guido Bortoni*