

**DELIBERAZIONE 9 MARZO 2017  
125/2017/S/GAS**

**AVVIO DI PROCEDIMENTO PER L'ADOZIONE DI PROVVEDIMENTI SANZIONATORI E  
PRESCRITTIVI PER VIOLAZIONI IN MATERIA DI PRONTO INTERVENTO GAS E RIUNIONE  
CON IL PROCEDIMENTO AVVIATO CON DELIBERAZIONE DELL'AUTORITÀ 1/2015/S/GAS**

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

Nella riunione del 9 marzo 2017

**VISTI:**

- la legge 24 novembre 1981, n. 689 (di seguito: legge 689/81);
- l'articolo 2, comma 20, lettere c) e d), della 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'art. 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) 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);
- le linee guida del Comitato italiano gas 23 aprile 2012, 10 (di seguito: Linee guida CIG 10);
- la deliberazione dell'Autorità 15 gennaio 2015, 1/2015/S/gas (di seguito: deliberazione 1/2015/S/gas);
- la deliberazione dell'Autorità 10 marzo 2016, 95/2016/E/gas (di seguito: deliberazione 95/2016/E/gas);
- 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: Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com);
- la deliberazione dell'Autorità 14 novembre 2016 658/2016/A (di seguito: deliberazione 658/2016/A);

- la deliberazione dell’Autorità 31 gennaio 2017, 36/2017/A.

**CONSIDERATO CHE:**

- ai sensi dell’articolo 14, della RQDG 14/19, le imprese che esercitano l’attività di distribuzione del gas sono destinatarie di obblighi tra i quali:
  - l’obbligo di disporre di adeguate risorse umane, materiali e tecnologiche per fronteggiare tempestivamente le richieste di pronto intervento in conformità con le disposizioni tecniche vigenti e, in particolare, l’obbligo di nominare in forma scritta il responsabile del pronto intervento (comma 1, lett. a) e art. 5, comma 1, delle Linee Guida CIG 10), l’obbligo di utilizzare il modulo di rapporto di pronto intervento che rechi i contenuti minimi previsti dalla regolazione e di farlo redigere da parte del personale della struttura operativa di pronto intervento una volta attivato e recatosi sul luogo della chiamata (comma 1, lett. a), art. 26, comma 8 e art. 7 delle Linee Guida CIG 10) e l’obbligo di predisporre per iscritto le modalità di rintracciabilità del personale interessato al servizio di pronto intervento (comma 1, lett. a) e art. 7 delle Linee Guida CIG 10);
  - l’obbligo di disporre, per tutti gli impianti di distribuzione gestiti, di uno o più centralini di pronto intervento, dotati di almeno 24 ore di autonomia e in grado di assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute (comma 1, lett. c, punto i);
  - l’obbligo di disporre di strumenti idonei ad assicurare la registrazione garantita, cioè sequenziale e inalterabile secondo l’art. 1, comma 1, delle chiamate telefoniche pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento (comma 1, lett. d).
- l’articolo 25, della RQDG 14/19, stabilisce che ai fini dell’attuazione della Sezione II (relativa alla sicurezza e continuità del servizio di distribuzione del gas) si applichino le norme tecniche, le specifiche tecniche o i rapporti tecnici vigenti Uni e Cei; nel caso in cui risultino mancanti norme tecniche, specifiche tecniche o rapporti tecnici applicabili, vengono adottate linee guida definite dagli organismi tecnici competenti Uni/Cig e Apce.

**CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:**

- con deliberazione 95/2016/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 alcune imprese distributrici, scelte anche in base agli esiti dei predetti controlli;
- in attuazione di tale programma, i militari del Nucleo Speciale per l’Energia e il Sistema Idrico della Guardia di Finanza hanno effettuato chiamate telefoniche nei confronti delle suddette imprese distributrici nel periodo dal 21 aprile al 23

maggio 2016; 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 il giorno 13 settembre 2016 presso Metagas S.r.l. (di seguito: Metagas o società) è emersa, con riferimento al servizio di pronto intervento relativo all'impianto di distribuzione di gas naturale denominato "Buccino", gestito dalla medesima, una serie di possibili violazioni dell'art. 14 della RQDG 14/19 e delle Linee Guida CIG 10, come di seguito specificate:
- in violazione dell'art. 14, comma 1, lett. a) della RQDG 14/19, nonché dell'art. 5 delle Linee guida CIG 10, la società non disporrebbe di adeguate risorse umane, materiali e tecnologiche per far fronte alle richieste di pronto intervento; in particolare, la società ha ammesso la mancata formalizzazione per iscritto della nomina del responsabile di pronto intervento designato e altresì l'inesistenza di turni di reperibilità contenenti le informazioni relative alla turnazione e ai recapiti telefonici (punto 9 della *check list*);
- in violazione dell'art. 14, comma 1, lett. a) e 26, comma 8, della RQDG 14/19, nonché dell'art. 7, delle Linee Guida CIG 10, la società non disporrebbe di adeguate risorse umane, materiali e tecnologiche per far fronte alle richieste di pronto intervento, in quanto:
  - il modulo impiegato per redigere il rapporto di pronto intervento del 16 aprile 2015 (doc. 9a allegato alla *check list*), denominato "Registro di Cantiere", non contiene le sezioni per l'annotazione del "codice univoco di identificazione della segnalazione di pronto intervento", della "ora e minuto di inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento", della "data, ora e minuto di arrivo sul luogo di chiamata", nel caso di dispersione della "classificazione della medesima", degli "eventuali ulteriori provvedimenti conseguenti all'attività di pronto intervento", del "tipo di anomalia rilevata", né risulta che l'operatore di pronto intervento abbia provveduto a registrare i dati di cui all'art. 10, comma 3 della RQDG (punto 9 della *check list* e documento 9a ivi allegato);
  - con riferimento alla chiamata di pronto intervento, ricevuta il 18 gennaio 2016, relativa ad una segnalazione per "irregolarità della fornitura" (distinta dal codice 571c90, doc. 7a allegato alla *check list*), il personale della struttura operativa della società non ha ottemperato all'obbligo di redigere il rapporto di pronto intervento, una volta attivato e recatosi sul luogo della chiamata; (punti 9 e 10 della *check list*).
- in violazione dell'art. 14, comma 1, lett. a), c) e d) della RQDG 14/19, la società non disporrebbe di adeguate risorse umane, materiali e tecnologiche per far fronte alle richieste di pronto intervento in quanto, dall'1 aprile al 13 settembre 2016, non ha assicurato la ricezione nonché la registrazione vocale e garantita delle chiamate al centralino di pronto intervento (tra le quali quelle effettuate l'8, il 9 e il 18 maggio 2016 dai militari della Guardia di Finanza); in particolare la società,

pur avendo dimostrato l'affidamento dal 1 aprile 2015 ad una società esterna della gestione del centralino di pronto intervento (relativo ai 9 impianti di distribuzione di gas naturale gestiti da Metagas), in modo da garantire la funzionalità del servizio ivi compresa la registrazione garantita (art. 14, comma 1, lett. d) e la registrazione vocale delle chiamate nonché l'autonomia di almeno 24 ore in caso di interruzione di energia elettrica (art. 14, comma 1, lett. c), ha ammesso che, dall'1 aprile al 13 settembre 2016, il numero verde 800.92.63.43 di pronto intervento non era attivo (punti 2, 3, 6, 7, 8 e doc. 2a, 3b, 7a allegato alla *check list*).

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- con deliberazione 1/2015/S/gas, l'Autorità ha avviato nei confronti della medesima Metagas un procedimento per l'adozione di provvedimenti sanzionatori e prescrittivi per la violazione delle succitate disposizioni della RQDG 14/19 e delle Linee guida CIG 10;
- in particolare, nel predetto procedimento è stato contestato alla società, con riferimento al servizio di pronto intervento relativo all'impianto di distribuzione denominato "Buccino", che:
  - non avrebbe provveduto a nominare per iscritto il responsabile del pronto intervento, né avrebbe predisposto alcuna procedura scritta in materia di rintracciabilità del personale di pronto intervento e, inoltre, non avrebbe utilizzato il prescritto modulo di "rapporto di pronto intervento", né avrebbe provveduto alla registrazione di alcuna delle informazioni prescritte per le richieste di pronto intervento (artt. 14, comma 1, lett. a) e 26, comma 8 della RQDG 14/19 nonché artt. 5, comma 1 e 7 delle Linee guida CIG 10);
  - non avrebbe disposto di un centralino di pronto intervento, dotato di autonomia di almeno 24 ore, in grado di assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute (art. 14, comma 1, lett. c) della RQDG 14/19);
  - non avrebbe disposto 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 risultava che le chiamate venivano registrate senza l'indicazione delle informazioni di cui ai punti (iii), (iv) e (v) di cui all'art. 1 comma 1, della RQDG 14/19 (art. 14, comma 1, lett. d) della RQDG 14/19);
  - avrebbe precluso ogni genere di controllo ed accertamento del rispetto delle disposizioni regolatorie in materia di esercizio del servizio di pronto intervento, non avendo registrato i dati relativi alle richieste di pronto intervento (art. 27 della RQDG 14/19);
- alla luce della predetta verifica ispettiva, a tutt'oggi non risulta che la società abbia provveduto a cessare parte delle condotte già contestate con la deliberazione 1/2015/S/gas; in particolare, la registrazione vocale e garantita delle chiamate parrebbe essere assicurata a partire dal 1 aprile 2015 (escluso il periodo 1/4/2016

– 13/9/2016), mentre tuttora non risulta regolarizzata la nomina del responsabile del servizio di pronto intervento, né alcuna procedura di rintracciabilità del personale incaricato al servizio, né garantito l'utilizzo, né la completezza, del modulo di rapporto di pronto intervento da parte degli addetti al sopralluogo con pregiudizio della sicurezza ed affidabilità del servizio e, quindi, della sicurezza degli utenti serviti dagli impianti gestiti dalla società.

**RITENUTO CHE:**

- gli elementi acquisiti costituiscano presupposto per l'avvio di un procedimento per l'adozione di provvedimenti sanzionatori e prescrittivi nei confronti di Metagas;
- per ragioni di connessione soggettiva e oggettiva, risulta opportuno riunire il procedimento avviato con la deliberazione 1/2015/S/gas con il procedimento avviato con la presente deliberazione

**DELIBERA**

1. di avviare un procedimento per l'accertamento delle violazioni delle disposizioni in materia di servizio di pronto intervento gas di cui in motivazione e per l'adozione di provvedimenti sanzionatori e prescrittivi nei confronti di Metagas S.r.l., ai sensi dell'art. 2, comma 20, lett. c) e d) della legge 481/95;
2. di riunire il presente procedimento con quello avviato con deliberazione 1/2015/S/gas;
3. di nominare, ai sensi del punto 4, della deliberazione 658/2016/A, quale responsabile del procedimento, il Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni;
4. di fissare in 120 (centoventi) giorni, decorrenti dalla data di notifica del presente provvedimento, il termine di durata dell'istruttoria;
5. di fissare in 90 (novanta) giorni, decorrenti dal termine dell'istruttoria fissato ai sensi del precedente punto 4, il termine per l'adozione del provvedimento finale;
6. di avvisare che i soggetti che hanno titolo per partecipare al procedimento, ai sensi dell'articolo 8 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, possano accedere agli atti del procedimento presso i locali della Direzione Sanzioni e Impegni;
7. di avvisare che le comunicazioni di cui all'art. 33, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, possono essere inviate tramite posta elettronica certificata (pec) all'indirizzo [sanzioni-impegni.aeegsi@pec.energia.it](mailto:sanzioni-impegni.aeegsi@pec.energia.it) e di invitare, altresì, i partecipanti al presente procedimento a comunicare, nel primo atto utile, l'eventuale casella di posta elettronica certificata (pec) o altro indirizzo (nel solo caso di assenza di indirizzo pec) presso la quale ricevere le comunicazioni relative al procedimento avviato col presente provvedimento;

8. di notificare il presente provvedimento a Metagas S.r.l. (Partita Iva 02866300656), mediante pec, all'indirizzo [metagas@pec.it](mailto:metagas@pec.it), nonché di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it).

9 marzo 2017

IL PRESIDENTE  
*Guido Bortoni*