

**DELIBERAZIONE 4 DICEMBRE 2014  
594/2014/S/GAS**

**AVVIO DI UN PROCEDIMENTO PER L'ADOZIONE DI PROVVEDIMENTI SANZIONATORI E  
PRESCRITTIVI PER VIOLAZIONI IN MATERIA DI SICUREZZA DEL SERVIZIO DI  
DISTRIBUZIONE DEL GAS NATURALE**

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

Nella riunione del 4 dicembre 2014

**VISTI**

- la legge 24 novembre 1981, n. 689;
- l'art. 2, comma 20, lettere c) e d), della legge 14 novembre 1995, n. 481, e s.m.i. (di seguito: legge 481/95);
- l'art. 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 e il gas (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 2009-2013);
- la deliberazione dell'Autorità 25 ottobre 2012, 436/2012/R/gas, con cui l'Autorità ha prorogato, al 31 dicembre 2013, il periodo di applicazione delle disposizioni contenute nella RQDG 2009-2012;
- 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 2014-2019);
- 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 12 giugno 2014, 274/2014/E/gas;
- la deliberazione dell’Autorità 27 marzo 2014, 124/2014/A.

#### **CONSIDERATO CHE**

- ai sensi dell’articolo 8, comma 6, della RQDG 2009-2013, le imprese di distribuzione di gas naturale devono eseguire i prelievi e le analisi dei campioni prelevati ai fini della misura del grado di odorizzazione del gas in conformità alla norme tecniche vigenti in materia;
- ai sensi dell’articolo 12, comma 1, lettera b) e dell’articolo 1 della RQDG 2009-2013, nonché ai sensi dell’articolo 12, comma 1, lettera c) e dell’articolo 1 della RQDG 2014-2019 le imprese di distribuzione di gas naturale hanno l’obbligo di predisporre una cartografia, almeno in scala 1:2000, dell’impianto di distribuzione esclusi gli impianti di derivazione di utenza e i gruppi di misura, mediante una rappresentazione, almeno grafica, che comprende indicazioni sul materiale delle condotte, il loro diametro e la pressione di esercizio;
- ai sensi dell’articolo 12, comma 9, della RQDG 2009-2013, le imprese di distribuzione di gas naturale devono predisporre per ogni impianto di distribuzione il “Rapporto annuale di valutazione dei rischi di dispersione di gas” mediante l’applicazione della metodologia definita dal Comitato Italiano Gas (CIG) di cui all’articolo 28, comma 5, della RQDG 2009-2013 i cui dati, per quanto attiene alla suddivisione delle tubazioni in funzione della classe di pressione e del materiale costituente la tubazione, si riferiscono all’anno precedente quello di riferimento, ovvero l’anno precedente a quello di comunicazione dei dati previsti all’Autorità (Specificata tecnica UNI TS 11297, nota 4 del punto 4);
- ai sensi dell’articolo 12, comma 11, della RQDG 2009-2013 le imprese di distribuzione di gas naturale che gestiscono reti in acciaio di alta pressione (AP) e media pressione (MP) non protette catodicamente in esercizio dal 31 dicembre 2006, devono, tra gli altri, provvedere nella misura del 100% alla loro messa in protezione catodica efficace o alla loro completa sostituzione o dismissione, entro il 31 dicembre 2011;
- l’articolo 25, della RQDG 2009-2013 e l’articolo 14, della RQDG 2014-2019, prevedono in capo alle imprese distributrici, una serie di obblighi relativi al servizio di pronto intervento, fra cui:
  - i. l’obbligo di dotarsi di strumenti tali da assicurare la registrazione garantita delle chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento (articolo 25, comma 1, lettera g, della RQDG 2009-2013) e articolo 14, comma 1, lettera d), della RQDG 2014-2019);
  - ii. l’obbligo di disporre per tutti gli impianti di distribuzione gestiti, di uno o più centralini di pronto intervento in grado di assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute (articolo 25,

- comma 2, lettera a), della RQDG 2009-2013 e articolo 14, comma 1, lettera c), (i) della RQDG 2014-2019);
- l'articolo 1, comma 1, della RQDG 2009-2013 e l'articolo 1, comma 1, della RQDG 2014-2019 definiscono la "registrazione garantita delle chiamate di pronto intervento" come "la registrazione sequenziale ed inalterabile per ogni chiamata pervenuta ai recapiti telefonici di pronto intervento almeno delle seguenti informazioni:
    - i. la data di ricevimento della chiamata telefonica;
    - ii. ora e minuti di inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento, con arrotondamento al minuto superiore;
    - iii. i dati identificativi della persona che ha effettuato la chiamata telefonica;
    - iv. il luogo dove si richiede il pronto intervento dell'impresa distributrice, con indicazione, ove possibile, del recapito completo di indirizzo e numero civico;
    - v. la situazione segnalata tra quelle indicate dall'articolo 10, comma 10.3;
    - vi. nel caso in cui la chiamata non sia relativa ad una delle situazioni di pronto intervento indicate dall'articolo 10, comma 10.3, le sole informazioni indicate ai precedenti punti (i) e (ii)".
  - ai sensi dell'articolo 28, comma 4, della RQDG 2009-2013 le imprese di distribuzione del gas naturale hanno l'obbligo di compilare il "Rapporto annuale dello stato elettrico dell'impianto di distribuzione" secondo quanto previsto dalla normativa vigente, ove applicabile, nel rispetto della metodologia definita dall'Associazione per la protezione delle corrosioni elettrolitiche (APCE);
  - ai sensi dell'articolo 29, comma 8, lettere a) e b) della RQDG 2009-2013 dell'articolo 26 comma 8, lettere a) e b) della RQDG 2014-2019, le imprese di distribuzione del gas naturale devono, per ogni richiesta di pronto intervento, registrare , tra gli altri, il codice con cui l'impresa distributrice individua la prestazione di pronto intervento ed il codice univoco con cui l'impresa distributrice identifica la richiesta di pronto intervento;
  - ai sensi dell'articolo 30, comma 1, lettera b) della RQDG 2009-2013 le imprese di distribuzione del gas naturale, al fine di consentire l'effettuazione di controlli per accertare la veridicità delle informazioni e dei dati comunicati e assicurare il rispetto delle disposizioni contenute nella sezione II della RQDG 2009-2013, deve, tra gli altri, assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati mediante adeguati sistemi di collegamento, anche informatici, tra archivi commerciali, archivi tecnici e mediante ogni altra documentazione ritenuta necessaria;
  - ai sensi dell'articolo 32, comma 2, lettera b), (iii) della RQDG 2009-2013 le imprese di distribuzione del gas naturale che partecipano al sistema incentivante i recuperi di sicurezza devono soddisfare per tutti gli impianti di distribuzione da esse gestiti, dall'1 gennaio dell'anno per il quale partecipano a tale sistema, una serie di requisiti tra i quali disporre di procedure operative nel rispetto delle

norme tecniche vigenti e, ove mancanti, delle linee guida CIG e Apce, per l'attività di attivazione della fornitura; la predisposizione di tali procedure per il 2014 è invece divenuto un obbligo generale ai sensi dell'articolo 12, comma 8, lettera c), della RQDG 2014-2019;

- l'articolo 1, comma 1, della RQDG 2014-2019 e l'articolo 1, comma 1, della RQDG 2014-2019 definiscono l'“attivazione della fornitura” come “l'avvio dell'alimentazione del punto di riconsegna, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali, o di subentro ad una fornitura preesistente disattivata, attraverso interventi limitati al gruppo di misura, inclusa l'eventuale installazione del gruppo di misura o sua sostituzione”.

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- con deliberazione 274/2014/E/gas, l'Autorità ha disposto una verifica ispettiva nei confronti della società Valnerina Servizi S.c.p.a. (di seguito: Valnerina o società) in materia di sicurezza del servizio distribuzione del gas naturale, come definita per il periodo 2009 – 2012, dalla RQDG 2009-2013 e per il periodo 2014 – 2019 dalla RQDG 2014-2019;
- dalla verifica ispettiva effettuata, in collaborazione col Nucleo Speciale Tutela Mercati della Guardia di Finanza, nei giorni 24, 25 e 26 giugno 2014 nei confronti di Valnerina è emerso, con riferimento all'unico impianto di distribuzione di gas naturale gestito denominato “Valnerina Servizi S.C.P.A.” che:
  - in violazione dell'articolo 8, comma 6, della RQDG 2009-2013 la società non avrebbe effettuato il prelievo e le analisi dei campioni prelevati ai fini della misura del grado di odorizzazione del gas in conformità alle norme tecniche vigenti in materia; in particolare, tre certificati di prova (identificati rispettivamente con i codici 908.1 del 16 febbraio 2012; 908.5 del 10 luglio 2012; 908.3 del 5 febbraio 2013) e quattro certificati di prova (rilasciati da “Multiservizi S.p.A. – Laboratorio Analisi” ed identificati rispettivamente con nn. 1570/12, 8150/12, 1537/12 e 1538/13) sono risultati non conformi rispetto al punto 6 delle Linee Guida CIG 3 recante “L'applicazione della delibera AEEG 236/00. Il Controllo dell'odorizzazione del gas negli impianti di distribuzione”, ora ricomprese nelle norme Uni 7133: 2012, in quanto non specificavano: il tipo di gas distribuito; il tipo di campionamento; la tipologia di impianto di odorizzazione e la modalità di analisi adottata (“tabella verifica odorizzazione” allegata al verbale delle operazioni compiute, punto 9 della *check list* e documenti nn.9a e 9c );
  - in violazione dell'articolo 12, comma 1, lettera b) e dell'articolo 1 della RQDG 2009-2013 nonché dell'articolo 12, comma 1, lettera c) e dell'articolo 1 della RQDG 2014-2019, Valnerina, con riferimento al

periodo 1 gennaio 2012 – 24 giugno 2014, avrebbe predisposto per le condotte in AP cartografie riportate in scala (1:5000) di minor dettaglio rispetto a quella richiesta dalla RQDG 2009-2013 e dalla RQDG 2014-2019 (almeno 1:2000); inoltre sulle planimetrie costituenti la cartografia predisposte per le condotte in AP, MP e in bassa pressione (BP) non sono riportate le indicazioni relative: al materiale delle condotte, al loro diametro e alla pressione di esercizio (punto 18 della *check list* e documento n. 18a);

- in violazione dell’articolo 12, comma 9, della RQDG 2009-2013, la società avrebbe indicato nel “Rapporto annuale di valutazione dei rischi di dispersione di gas” trasmesso per l’anno 2013 (e che doveva contenere i dati al 31 dicembre 2012), informazioni errate circa la lunghezza della rete in acciaio in protezione in quanto basate sull’accertamento dell’efficacia della protezione fatto nel 2013; la società, in particolare, ha dichiarato che *“Con riferimento invece al dato riportato sul rapporto di valutazione dei rischi di dispersione gas trasmesso nell’anno 2013, il dato si è considerato riferito al 31/12/2013 e non al 31/12/2012, considerato che la compilazione è avvenuta sulla base di dati relativi al 2013”* (punto 16 della *check list*);
- in violazione dell’articolo 12, comma 11, della RQDG 2009-2013, la società ha provveduto alla messa in protezione catodica efficace del 100% della rete in acciaio AP/MP solo alla data del 31 dicembre 2013 (punto 16 della *check list*);
- in violazione dell’articolo 25, comma 1, lettera g), della RQDG 2009-2013 e dell’articolo 14, comma 1, lettera d) della RQDG 2009-2013, la società non disporrebbe di strumenti tali da assicurare la registrazione garantita delle chiamate telefoniche pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento; in particolare risulterebbe non assicurata la sequenzialità e la inalterabilità delle registrazioni in quanto il codice identificativo assegnato dal sistema con il quale viene memorizzata la chiamata di pronto intervento, per stessa ammissione della società, viene modificato dall’operatore; inoltre le informazioni previste dai punti (iii), (iv) e (v) dell’articolo 1, comma 1, della RQDG 2009-2013 e dell’articolo 1, comma 1, della RQDG 2014-2019 vengono registrate manualmente su di un modulo cartaceo denominato “Mod. guasto”; infatti alcuni moduli (identificati dalle diciture scheda nn. 01/14 e 03/14) sono risultati alterati da cassatura o sovrascrittura dei dati (punto 10.(v) della *check list* e punto 11 della *check list*, documento 11b);
- in violazione dell’articolo 25, comma 2, lettera a) della RQDG 2009-2013 e dell’articolo 14, comma 1, lettera c), (i) della RQDG 2014-2019 la società non avrebbe ottemperato all’obbligo di dotarsi di un centralino di pronto intervento in grado di assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute; in particolare come documentato nella

“*Tabella controllo chiamate PI gas*” (allegata al verbale delle operazioni compiute) compilata in contraddittorio con la società, in seguito all’ascolto delle registrazioni, su di un campione di 12 chiamate, tre (identificate con i codici REC 99, REC 150 e REC 222) sono risultate non essere state registrate integralmente;

- in violazione dell’articolo 28, comma 4 della RQDG 2009-2013 Valnerina non ha adempiuto all’obbligo di compilare il “Rapporto annuale dello stato elettrico dell’impianto di distribuzione” per l’anno 2012, essendo stata in grado di produrre solo quello relativo al 2013 (punto 16 della *check list*);
- in violazione dell’articolo 29, comma 8, lettere a) e b) della RQDG 2009-2013e dell’articolo 26 comma 8, lettere a) e b) dellaRQDG 2014-2019, la società non registra per ogni richiesta di pronto intervento, il codice che individua la prestazione di pronto intervento e il codice univoco con cui viene identificata la richiesta di pronto intervento; in particolare la società ha dichiarato con riferimento all’elenco delle chiamate di pronto intervento pervenute nel 2014 che “*l’elenco prodotto non permette di identificare le chiamate relative all’impianto denominato “Valnerina Servizi S.c.p.a” né distinguere le telefonate di PI ( pronto intervento) da quelle non di PI”* e che “*non esiste un codice univoco riportato (...) che permette il collegamento delle chiamate alle registrazioni in tabella M (relativo all’elenco degli interventi di pronto intervento)”* (punti 11 e 12 della *check list*);
- in violazione dell’articolo 30, comma 1, lettera b) della RQDG 2009-2013, la società non avrebbe assicurato la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati con riferimento alla lunghezza delle reti in acciaio al 31 dicembre 2012 e al 31 dicembre 2013; in particolare è stato verbalizzato in contraddittorio che “*Valnerina produce copia dei prospetti riepilogativi della consistenza della rete di distribuzione complessiva al 31 dicembre 2012, pari a m 163.876, ed al 31 dicembre 2013, pari a m 165.594, estratti manualmente dal sistema cartografico cartaceo, dai quali non è possibile ricavare la consistenza della rete in acciaio, che viene stimata in modo empirico sulla base delle conoscenze e delle ulteriori informazioni (ad esempio progetti esecutivi) in possesso della Società.”* (punto 16 della *check list*);
- in violazione dell’articolo 32, comma 2, lettera b) (iii) e dell’articolo 1, comma 1 della RQDG 2009-2013nonché dell’articolo 12 comma 8 lett. c) e dell’articolo 1, comma 1 della RQDG 2014-2019, la società non avrebbe integralmente ottemperato all’obbligo di predisporre la procedura operativa relativa all’attività di attivazione della fornitura di gas; in particolare la società ha dichiarato di aver predisposto una procedura di attivazione della fornitura “*solo per quanto riguarda la realizzazione delle derivazioni d’utenza fino al contatore, questo*

*escluso*” e non comprensiva anche: dell’avvio dell’alimentazione del punto di riconsegna; del subentro ad una fornitura preesistente disattivata; e degli interventi limitati al gruppo di misura (punto 2 della *check list*);

- dagli elementi sin qui acquisiti non risulterebbero cessate le condotte relative alle contestazioni in merito all’esatta predisposizione delle cartografie, alla sequenzialità ed inalterabilità delle registrazioni garantite e delle registrazioni vocali, alla registrazione del codice che individua la prestazione di pronto intervento e del codice univoco con cui viene identificata la richiesta di pronto intervento nonché in merito alla predisposizione della integrale procedura operativa relativa all’attività di attivazione della fornitura, con conseguente possibile pregiudizio dei diritti dei clienti finali ad ottenere un corretto intervento nel servizio di distribuzione del gas naturale.

#### **RITENUTO CHE**

- gli elementi acquisiti costituiscono presupposto per l’avvio di un procedimento nei confronti di Valnerina Servizi S.c.p.a. per l’adozione di provvedimenti sanzionatori e prescrittivi ai sensi dell’art. 2, comma 20, lettere c) e d), legge 481/95

#### **DELIBERA**

1. di avviare un procedimento, nei confronti di Valnerina Servizi S.c.p.a., per accertare la violazione delle disposizioni in materia di sicurezza del servizio di distribuzione del gas naturale, di cui in motivazione, per l’adozione di provvedimenti sanzionatori e prescrittivi ai sensi dell’art. 2, comma 20, lett. c) e d), legge 481/95;
2. di nominare, ai sensi dell’art. 12, comma 1, lett. g) e dell’art. 13, comma 3, lett. b), dell’Allegato A, del punto 2.4 dell’Allegato B e del punto 6 della deliberazione 124/2014/A, quale responsabile del procedimento, il Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni;
3. di fissare in 180 (centottanta) giorni, decorrenti dalla data di notifica del presente provvedimento, il termine di durata dell’istruttoria;
4. di fissare in 90 (novanta) giorni, decorrenti dal termine dell’istruttoria fissato ai sensi del precedente punto 3, il termine per l’adozione del provvedimento finale;
5. 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 ed Impegni;

6. di avvisare che il destinatario della presente deliberazione, entro 30 (trenta) giorni dalla notifica della stessa, può presentare, al Responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 45, del decreto legislativo 93/11 e dell'art. 16, della deliberazione 243/2012/E/com, impegni utili al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate;
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) al seguente 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) presso la quale ricevere le comunicazioni relative al procedimento sanzionatorio avviato col presente provvedimento;
8. di notificare il presente provvedimento, mediante plico raccomandato con avviso di ricevimento, a Valnerina Servizi S.p.c.a., Via Vespasia Polla 1, 06046 Norcia (PG) e mediante PEC all'indirizzo [valnerinaservizigas@pec.it](mailto:valnerinaservizigas@pec.it) e di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it).

4 dicembre 2014

IL PRESIDENTE  
*Guido Bortoni*