

DELIBERAZIONE 12 MARZO 2015
103/2015/S/GAS

AVVIO DI UN PROCEDIMENTO SANZIONATORIO PER L'ACCERTAMENTO DI VIOLAZIONI
IN MATERIA DI PRONTO INTERVENTO GAS

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

Nella riunione del 12 marzo 2015

VISTI

- la legge 24 novembre 1981, n. 689;
- l'art. 2, comma 20, lettera c), 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 il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) 23 giugno 2008, GOP 35/08, recante "Obblighi di natura informativa per gli esercenti i servizi di pubblica utilità nel settore energetico. Definizione di un protocollo informatico unificato per la trasmissione di dati e documenti. Creazione di un elenco pubblico degli esercenti recante dati essenziali ai fini dell'informazione di utenti e consumatori" (di seguito: deliberazione GOP 35/08);
- la deliberazione dell'Autorità 7 agosto 2008, ARG/gas 120/08, di approvazione del "Testo Unico della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012 (TUDG): approvazione della Parte I - Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e di misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012 (RQDG) - e s.m.i. (di seguito: RQDG 09/12);
- 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 27 febbraio 2014, 74/2014/E/gas (di seguito: deliberazione 74/2014/E/gas);
- la deliberazione dell'Autorità 27 marzo 2014, 124/2014/A.

CONSIDERATO CHE

- ai sensi dell'articolo 14 della RQDG 14/19, le imprese di distribuzione sono destinatarie di una serie di obblighi relativi al servizio di pronto intervento gas, tra cui:
 - 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 (comma 1, lett. a);
 - l'obbligo di disporre di uno o più recapiti telefonici con linea fissa, abilitati a ricevere chiamate sia da rete fissa che mobile, dedicati esclusivamente al servizio di pronto intervento con passaggio diretto ad un operatore di centralino o ad un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici (comma 1, lett. b);
- ai sensi dell'art. 6, comma 1 della deliberazione GOP 35/08 e degli artt. 25, comma 1, lett. d) della RQDG 09/12 e 14, comma 1, lett. h) della RQDG 14/19 l'impresa distributrice è tenuta a comunicare la variazione dei recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento entro 15 giorni dalla modifica attraverso l'utilizzo di un protocollo informatico di comunicazione predisposto dall'Autorità.

CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE

- con deliberazione 74/2014/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 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;

- dalla verifica ispettiva, effettuata nei giorni 16 e 17 settembre 2014 presso SES Reti S.p.A. (di seguito: SES Reti o la Società), unità locale di Nardò (Le), con riferimento al servizio di pronto intervento gas, è emerso che:
- in violazione dell'art. 14, comma 1 lett. a) e b) della RQDG 14/19, la Società non disporrebbe di risorse materiali e tecnologiche idonee a fronteggiare le richieste di pronto intervento, dal momento che il sistema non sarebbe programmato adeguatamente al fine di evitare la possibile sovrapposizione tra la linea telefonica aziendale ed altre linee telefoniche esterne e contestualmente assicurare il corretto instradamento della chiamata verso il telefono dedicato al servizio di pronto intervento; infatti, tale inadeguatezza avrebbe determinato l'esito negativo del controllo telefonico effettuato dal Nucleo Speciale predetto in data 4 maggio 2014, durante il quale non è stato possibile comunicare con il servizio di pronto intervento senza che la Società nemmeno successivamente abbia reso adeguate motivazioni in relazione all'accadimento riscontrato (punto 3 della *check list*);
- in violazione dell'art. 6, comma 1 della deliberazione GOP 35/08 e degli artt. 25, comma 1, lett. d) della RQDG 09/12 e 14, comma 1, lett. h) della RQDG 14/19, la Società, in seguito al trasferimento della sua sede legale avvenuta il 18 maggio 2009, non ha aggiornato tempestivamente le informazioni inerenti alla nuova sede legale oltre che ai nuovi recapiti telefonici del servizio del pronto intervento, come risulta dalle dichiarazioni rese dalla medesima in sede di verifica ispettiva (punto 11 della *check list*).

RITENUTO CHE

- gli elementi acquisiti costituiscano presupposto per l'avvio di un procedimento nei confronti di SES Reti S.p.A. per l'adozione di provvedimenti sanzionatori ai sensi dell'art. 2, comma 20, lettera c), legge 481/95

DELIBERA

1. di avviare un procedimento nei confronti di SES Reti S.p.A, per accertare la violazione delle disposizioni in materia di servizio di pronto intervento gas di cui in motivazione e per l'adozione di provvedimenti sanzionatori ai sensi dell'art. 2, comma 20, lett. c), 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 120 (centoventi) 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.aeegi@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 avviato col presente provvedimento;
8. di notificare il presente provvedimento mediante plico raccomandato con avviso di ricevimento, a SES Reti S.p.A., Via Salvioni Fratelli n. 6, 20154, Milano e mediante PEC all'indirizzo SES@LEGALMAIL.IT e di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

12 marzo 2015

IL PRESIDENTE