

**DELIBERAZIONE 20 OTTOBRE 2016**  
**581/2016/S/GAS**

**APPROVAZIONE DELLA PROPOSTA DI IMPEGNI PRESENTATA DA SALERNO ENERGIA  
DISTRIBUZIONE S.P.A. E CHIUSURA DEL RELATIVO PROCEDIMENTO SANZIONATORIO**

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

Nella riunione del 20 ottobre 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'art. 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) 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 il 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 27 febbraio 2014, 74/2014/E/gas (di seguito: deliberazione 74/2014/E/gas);
- la deliberazione dell'Autorità 19 marzo 2015, 110/2015/S/gas (di seguito: deliberazione 110/2015/S/gas);
- la deliberazione dell'Autorità 1 aprile 2016, 155/2016/S/gas (di seguito: deliberazione 155/2016/S/gas);

- la deliberazione dell’Autorità 23 aprile 2015, 177/2015/A (di seguito: deliberazione 177/2015/A).

**FATTO:**

1. Con deliberazione 110/2015/S/gas, l’Autorità, sulla base della risultanze acquisite a seguito della verifica ispettiva di cui alla deliberazione 74/2014/E/gas, effettuata nei giorni 30 settembre e 1 ottobre 2014 presso Salerno Energia Distribuzione S.p.a. (di seguito: Salerno Energia o Società), ha avviato, nei confronti della stessa, un procedimento per l’adozione di provvedimenti sanzionatori e prescrittivi per violazioni in materia di pronto intervento gas, ai sensi dell’articolo 2, comma 20, lett. c) e d) della legge 481/95, contestando alla Società:
  - in violazione dell’art. 14, comma 1, lett. a) della RQDG 14/19, di non disporre di risorse adeguate alla gestione del servizio di pronto intervento, dal momento che, nei giorni feriali, quando l’operatore del centralino di pronto intervento era impegnato in altra conversazione, la linea dava segnale occupato ed il chiamante avrebbe dovuto richiamare (punto 2 della *check list*), così mostrando l’inidoneità del sistema di far fronte tempestivamente alle chiamate di pronto intervento;
  - in violazione dell’art. 14, comma 1, lett. a) e b) della RQDG 14/19, di non disporre di risorse adeguate alla gestione del servizio di pronto intervento, dal momento che il *software* utilizzato per la gestione delle chiamate di pronto intervento disponeva di una segreteria telefonica attivabile dall’operatore di pronto intervento tramite la digitazione di un codice pressoché identico a quello da digitare per l’attivazione della ricezione delle chiamate in ingresso (punto 3 della *check list*), così strutturalmente impedendo ai chiamanti di mettersi in contatto diretto con l’operatore del centralino ovvero con un operatore di pronto intervento.
2. Con nota del 29 aprile 2015 (prot. Autorità 13855), la Società ha tempestivamente presentato una proposta di impegni relativa alle predette contestazioni, ai sensi dell’art. 45, comma 3, del decreto legislativo 93/11 e dell’art. 16 dell’Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com.
3. In data 4 febbraio 2016 (prot. Autorità 3262) Salerno Energia ha presentato, ai sensi dell’art. 16, comma 4, dell’Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, un’integrazione alla proposta di impegni, in risposta alla richiesta di chiarimenti e precisazioni inviata dal Responsabile del procedimento con nota 25 gennaio 2016 (prot. Autorità 2054).
4. Con le citate note del 29 aprile 2015 e del 4 febbraio 2016, la Società ha anzitutto descritto e debitamente documentato la cessazione delle condotte contestate, come richiesto dall’articolo 17, comma 2, lettera b), dell’Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, e in particolare:
  - ha comprovato di avere, il 13 aprile 2015, attivato una seconda linea dedicata esclusivamente al servizio di pronto intervento, raggiungibile attraverso il

medesimo numero verde a ciò dedicato e, il 13 marzo 2015, di aver riprogrammato il terminale del Centralino di pronto intervento, introducendo una sequenza di comando per il trasferimento delle chiamate di pronto intervento che si compone della digitazione di un solo tasto pre-programmato seguito dalla conferma che, pertanto, impediva l'attivazione di "segreteria telefonica" e consentiva ai chiamanti di essere sempre messi in diretto contatto con l'operatore di centralino o con l'operatore di pronto intervento;

- successivamente, in data 10 giugno 2015, la Società ha affidato ad una società esterna il servizio di centralino di pronto intervento, che ha accettato di gestirlo secondo condizioni contrattuali conformi alle prescrizioni regolatorie.
5. La proposta di impegni della Società, come risultante dalla nota del 4 febbraio 2016 (prot. Autorità 3262), contiene i seguenti 6 impegni:

Impegno n. 1

Riduzione del tempo massimo di risposta alle telefonate pervenute al recapito di pronto intervento, da 120 (previsti dall'attuale regolazione) a 100 secondi, garantendo una percentuale di risposta, riferita a tale indicatore, non inferiore al 92% (in luogo del 90%).

Impegni n. 2 e n. 3

Installazione di un impianto di odorizzazione diretto e di un impianto di telecontrollo nella cabina di prelievo del Comune di Solofra a servizio dell'impianto denominato "Solofra gas naturale", con contestuale rinuncia alla percezione dei premi del sistema incentivante per la componente odorizzazione di cui all'articolo 32 della RQDG 14/19.

Impegno n. 4

Due corsi di formazione di natura tecnica per personale operativo di pronto intervento, di cui n. 1 sulla localizzazione e classificazione delle dispersioni gestito dal Comitato Italiano Gas (CIG) e n. 1 sulla localizzazione delle condotte gas gestite dalla Società medesima oltre all'incremento delle squadre di tecnici assegnati al servizio di pronto intervento.

Impegno n. 5

Incremento al 100% della percentuale annua di rete in media pressione ed in bassa pressione sottoposta ad ispezione (in luogo della medesima percentuale realizzata rispettivamente in tre anni mobili e quattro anni mobili), con

contestuale rinuncia alla percezione dei premi del sistema incentivante per la componente dispersioni.

Impegno n. 6

Realizzazione di una campagna di informazione e sensibilizzazione sul territorio gestito in materia di sicurezza e pronto intervento e apposizione sui contatori di adesivi recanti il numero di pronto intervento con relative modalità di contatto.

6. Con la deliberazione 155/2016/S/gas, l'Autorità ha dichiarato ammissibile, ai sensi dell'articolo 17, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, la proposta di impegni presentata dalla Società come risultante dalla nota 4 febbraio 2016 (prot. Autorità 3262) e ne ha disposto la pubblicazione sul proprio sito internet.
7. A seguito della pubblicazione sul sito internet dell'Autorità in data 8 aprile 2016, non sono pervenute osservazioni alla proposta di impegni presentata da Salerno Energia.

**VALUTAZIONE GIURIDICA**

8. Nella proposta di impegni la Società ha dichiarato e documentato che, come richiesto dall'art. 17, comma 2, lett. b), dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, la condotta contestata con la deliberazione 110/2016/S/gas è cessata.
9. In particolare, la Società ha comprovato di avere, il 13 aprile 2015, attivato una seconda linea dedicata esclusivamente al servizio di pronto intervento, raggiungibile attraverso il medesimo numero verde a ciò dedicato e, il 13 marzo 2015, di aver riprogrammato il terminale del Centralino di pronto intervento, introducendo una sequenza di comando per il trasferimento delle chiamate di pronto intervento che si compone della digitazione di un solo tasto pre-programmato seguito dalla conferma che, pertanto, impedisce l'attivazione di "segreteria telefonica" e consente ai chiamanti di essere sempre messi in diretto contatto con l'operatore di centralino o con l'operatore di pronto intervento.
10. Successivamente, in data 10 giugno 2015, la Società ha affidato ad una società esterna il servizio di centralino di pronto intervento, che ha accettato di gestirlo secondo condizioni contrattuali conformi alle prescrizioni regolatorie.
11. Gli impegni nn. 1 e 5 (incremento degli *standards* previsti dalla regolazione con riferimento: al tempo massimo di risposta alle telefonate pervenute al recapito di pronto intervento, garantendo una percentuale di risposta, riferita a tale indicatore, non inferiore al 92% e incremento al 100% della percentuale annua di rete in media pressione ed in bassa pressione sottoposta ad ispezione) consentono rispettivamente di garantire una performance del servizio maggiormente tempestiva e perciò più efficace e di migliorare la sicurezza del servizio di distribuzione, riducendo l'eventualità di dispersioni incontrollate sulla rete.

12. Gli impegni nn. 2 e 3, relativi all'installazione di un impianto di odorizzazione diretto e di un impianto di telecontrollo nella cabina di prelievo del Comune di Solofra a servizio dell'impianto denominato "Solofra gas naturale", sono idonei ad incrementare la capacità di intervento in caso di guasti e/o dispersioni, con evidenti benefici per l'efficienza e la sicurezza della rete.
13. L'impegno n. 4, costituito da due corsi di formazione di natura tecnica per personale operativo di pronto intervento, risulta idoneo ad incrementare le capacità del personale operativo nella localizzazione e classificazione delle dispersioni sulla rete del distributore, con l'effetto di migliorare la sicurezza degli impianti e la gestione delle emergenze; l'impegno n. 4 relativo, invece, all'incremento delle squadre di tecnici assegnati al servizio di pronto intervento, risulta idoneo a garantire una migliore distribuzione delle risorse umane (o delle squadre) destinate alle attività di pronto intervento e, così, una più efficace copertura del territorio servito dalla Società ed un conseguente miglioramento della qualità del servizio reso agli utenti.
14. Infine, l'impegno n. 6, relativo alla realizzazione di una campagna di informazione in materia di sicurezza e pronto intervento a beneficio del territorio servito, risulta idoneo a sensibilizzare la cittadinanza sul tema della sicurezza gas (inducendo comportamenti corretti da tenere per un utilizzo sicuro della fornitura gas) oltre ad offrire ai clienti finali un'ulteriore e più celere strumento di reperibilità del riferimento telefonico del centralino di pronto intervento (impegno n. 6).
15. L'Autorità ritiene che gli impegni presentati dalla Società siano utili al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate nel procedimento sanzionatorio avviato con deliberazione 110/2015/S/gas e, pertanto, ne dispone l'obbligatorietà nei confronti di Salerno Energia Distribuzione.
16. Al fine della valutazione positiva degli impegni di cui sopra, l'Autorità ritiene necessario che la Società comunichi i costi effettivamente sostenuti per adempiere agli impegni assunti e dia, altresì, separata evidenza contabile degli stessi costi nella nota di commento ai conti annuali separati, predisposta ai sensi dell'art. 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.
17. Per le suesposte ragioni e in considerazione della mancata presentazione di osservazioni da parte di terzi alla proposta di impegni di Salerno Energia Distribuzione, l'Autorità ritiene che si possa concludere il procedimento sanzionatorio, avviato con deliberazione 110/2015/S/gas nei confronti della medesima Società, ai sensi dell'art. 45, comma 3, del d.lgs. 93/11 e dell'art. 19, comma 3, della deliberazione 243/2012/E/com

## DELIBERA

1. di approvare e rendere obbligatoria, nei termini di cui in motivazione, ai sensi dell'art. 45, comma 3, del decreto legislativo 93/11 e dell'art. 19, comma 3, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, nei confronti di Salerno Energia Distribuzione S.p.a., la proposta di impegni dalla stessa presentata, come risultante dalla nota 4 febbraio 2016 (prot. Autorità 3262) (Allegato A), con riferimento al procedimento sanzionatorio avviato con deliberazione 110/2015/S/gas;
2. di prevedere che agli impegni nn. 1 e 5 sia data attuazione fino alla fine del periodo regolatorio prevista al termine del 2019; che gli impegni nn. 2 e 3 vengano attuati entro sei mesi dalla data di notifica della presente deliberazione; che l'impegno n. 4 venga, altresì, attuato entro 3 mesi dalla data di notifica della presente deliberazione e che siano garantite un totale di tre sessioni di corsi da svolgersi entro il 2019; che l'impegno n. 6 sia attuato entro tre mesi dalla data di notifica della presente deliberazione;
3. di prevedere che la Società comunichi i costi effettivamente sostenuti, specificando le date dei relativi esborsi, per l'attuazione degli impegni approvati, dandone evidenza contabile nella nota di commento ai conti annuali separati, predisposta ai sensi dell'art. 21, dell'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 22 maggio 2014, 231/2014/R/com;
4. di chiudere il procedimento sanzionatorio, avviato con deliberazione 110/2015/S/gas nei confronti di Salerno Energia Distribuzione S.p.a., ai sensi dell'art. 45, comma 3, del d.lgs. 93/11 e dell'art. 19, comma 3, della deliberazione 243/2012/E/com;
5. di ordinare, a Salerno Energia Distribuzione S.p.a., di trasmettere all'Autorità prova documentale dell'attuazione degli impegni entro 30 (trenta) giorni dalle scadenze previste e riportate nel precedente punto 2;
6. di avvisare che, ai sensi dell'art. 45, comma 3, del d.lgs. 93/11 e dell'art. 20 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;
7. di notificare il presente atto, mediante plico raccomandato con avviso di ricevimento, a Salerno Energia Distribuzione S.p.a., Via S. Passaro n. 1, 84134 Salerno e, mediante PEC, all'indirizzo [amministrazione@sed-spa.it](mailto:amministrazione@sed-spa.it) e di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it).

20 ottobre 2016

IL PRESIDENTE  
*Guido Bortoni*