



**PROPOSTA DI IMPEGNI AI SENSI DELL'ARTICOLO 45, COMMA 3 DEL DECRETO LEGISLATIVO  
N. 93/11 E DELLA DELIBERAZIONE DELL'AUTORITÀ 14 GIUGNO 2012, 243/2012/E/COM  
AD INTEGRAZIONE E SOSTITUZIONE DELLE PRECEDENTI COMUNICAZIONI**

**1. SOGGETTO PROPONENTE**

SALERNO ENERGIA DISTRIBUZIONE — Via Stefano Passaro, 1 84127 Salerno (Salerno), società iscritta alla C.C.I.A.A. di Salerno al n. 04080690656 ed al REA di Salerno al n.341314, nella persona di Landolfi Nicola, nato a

OMISSIS

**2. NUMERO PROCEDIMENTO E FATTISPECIE CONTESTATA**

Deliberazione 19 marzo 2015 110/2015/S/gas Avvio di procedimento per l'adozione di provvedimenti sanzionatori e prescrittivi in materia di pronto intervento gas

Dalla verifica ispettiva, effettuata nei giorni 30 settembre e 1 Ottobre 2014, presso Salerno Energia Distribuzione, è emerso che:

1. in violazione dell'art. 14, comma 1, lett.a) della RQDG 14-19, la società non dispone di risorse adeguate alla gestione del servizio di pronto intervento, dal momento che, nei giorni feriali, quando l'operatore del centralino di pronto intervento è impegnato in altra conversazione, la linea dà segnale occupato ed il chiamante deve richiamare;
2. in violazione dell'art. 14, comma 1, lettere a) e b), della RQDG 14-19, la società non dispone di risorse adeguate alla gestione del servizio di pronto intervento, dal momento che il software utilizzato per la gestione delle chiamate di pronto intervento sembra disporre 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, così strutturalmente impedendo ai chiamanti di mettersi in contatto diretto con l'operatore del centralino ovvero con un operatore di pronto intervento.

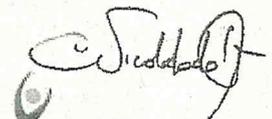
Con deliberazione 19 marzo 2015 110/2015/S/gas notificata a mezzo posta elettronica certificata il 23 marzo 2015, l'Autorità ha disposto di avviare un procedimento, nei confronti di Salerno Energia Distribuzione S.p.A., per accertare la violazione delle disposizioni in materia di servizio di pronto intervento gas, di cui in motivazione e per l'adozione di provvedimenti sanzionatori e prescrittivi ai sensi dell'art. 2, comma 20, lett. c) e d), legge 481/95.

Il d.lgs. 1° giugno 2011, n. 93 (attuazione delle direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE relative a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica e del gas naturale) ha previsto che, entro 30 giorni dalla notifica dell'atto di avvio di un procedimento sanzionatorio, l'impresa interessata può presentare all'Autorità impegni utili al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle norme o dai provvedimenti violati e, in caso di valutazione positiva, evitare l'accertamento delle infrazioni.

Gruppo Salerno Energia  
www.salernoenergiadistribuzione.it  
Tel. 089.759502  
Fax 089.727540

Via Stefano Passaro, 1  
84127 Salerno  
P.IVA 04080690656



  
 FederUtility

Con delibera 14 luglio 2012 — n. 243/2012/E/COM, l'Autorità ha adottato il nuovo regolamento per la disciplina dei procedimenti sanzionatori e delle modalità procedurali per la valutazione degli impegni proposti dagli esercenti di cui all'art. 45 comma 3 del d.lgs. 93/2011.

Con la presente, Salerno Energia Distribuzione S.p.A. intende presentare una proposta di impegni utile al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle norme in materia di pronto intervento gas ai sensi dell'art. 45 del d.lgs. 93/2011 e della delibera 243/2012/E/COM.

### 3. DICHIARAZIONE DI CESSAZIONE DELLA CONDOTTA CONTESTATA

#### Adeguamento del centralino del Pronto Intervento.

Salerno Energia Distribuzione S.p.A., a partire dall'1 luglio 2009 si è dotata di un numero dedicato esclusivamente al servizio del pronto intervento 800 012551, gestendo il servizio internamente, con l'acquisto di tutte le apparecchiature ed i sistemi informatici necessari.

Al fine di cessare la condotta contestata con riferimento alla violazione dell'art. 14, comma 1, lett.a) della RQDG 14-19, la società ha provveduto ad accrescere la sicurezza sia in caso di avarie che di situazioni di chiamate contemporanee grazie all'installazione di una seconda linea che lavora in modo ridondante. L'installazione di tale linea supplementare dedicata esclusivamente al servizio di centralino di pronto intervento si ritiene essere provvedimento idoneo a superare le criticità riscontrate in materia capacità del sistema a far fronte tempestivamente alle chiamate di pronto intervento senza la necessità da parte del chiamante di comporre altri numeri telefonici e consente di gestire in maniera appropriata le segnalazioni pervenute nel rispetto delle prescrizioni dell'RQDG 14-19.

Conseguentemente, si dichiara che allo stato attuale, in aggiunta alla linea esclusivamente dedicata al servizio di pronto intervento posta in essere sin dal luglio 2009 per la ricezione delle chiamate di Pronto Intervento di Salerno Energia Distribuzione S.p.A., è stata abilitata e installata una seconda linea in ingresso, raggiungibile attraverso lo stesso numero verde per la ricezione di chiamata di Pronto Intervento.

Si allegano il Verbale di Collaudo della seconda linea ad opera **ONISSIS** 13 Aprile 2015 (Allegato 1) e la relativa fattura n. 09/2015 del 14 Aprile 2015 (Allegato 2).

Si allega inoltre schermata **ONISSIS** (Allegato 3) in data 14/04/2015 da cui si evince la gestione delle due chiamate contemporanee sia quando è attivo il telefono fisso (in orario lavorativo), sia al di fuori dell'orario lavorativo con le seguenti operazioni di prova con:

1. ora 11.33.38 reset trasferimenti
2. ora 11.34.55 verifica buon fine operazione
3. ora 11.34.55 chiamata n.1 di prova (durata 74 secondi);
4. ora 11.35.37 chiamata n.2 di prova con prima linea occupata (durata 24 secondi);
5. ora 11.40.40 deviazione delle chiamate verso il numero del Tecnico Reperibile
6. ora 11.40.59 chiamata n.3 di prova (durata 72 secondi);
7. ora 11.41.33 chiamata n.4 di prova con prima linea occupata (durata 35 secondi);



Gruppo Salerno Energia

*(Handwritten signature)*

Si allega inoltre copia comunicazione 0115515 per conferma spostamento n. Verde (800-012551)

Al fine di cessare la condotta contestata con riferimento alla violazione contestata art. 14, comma 1, lettera b) RQDG 14-19, con Ordine di Servizio del 21 ottobre 2014, prot. n. 1370/14/AT/AC (Allegato 5) è stata istituita la procedura che regola le attività connesse ai trasferimenti/deviazioni delle chiamate sul centralino di Pronto Intervento (trasferimento – e successivo annullamento- della chiamata al Reperibile fuori orario di lavoro).

Si allegano n. 2 schermate software in uso 0115515 del 27/10/2014 (Allegato 6, Allegato 7) con la successione delle seguenti operazioni:

8. ora 08.32.05 reset trasferimenti;
9. ora 08:32.45 prova con riaggancio;
10. ora 08:34.41 prova con risposta;

A chiarimento sulle operazioni da farsi dopo ogni trasferimento viene:

1. eseguita una chiamata di controllo per verificare l'effettiva esecuzione a buon fine dell'operazione e l'assenza di disservizi.

A tale riguardo, Salerno Energia Distribuzione S.p.A. si dichiara sin d'ora disponibile a sottoporre all'AEEG su supporto magnetico, i file digitali sui quali sono salvate le registrazioni vocali delle chiamate di pronto intervento pervenute dalla data di adeguamento del call center comprensive delle chiamate di controllo.

2. annotato e controfirmato dall'operatore che ha eseguito le operazioni effettuate sul documento "Centralino di Pronto Intervento – Registro Operazioni" (Allegato 8) con la spunta in corrispondenza dell'operazione fatta e della telefonata di verifica.

Successivamente, con Ordine di Servizio del 13 marzo 2015 prot. n. 292/15AT/AC (Allegato 9) si è inoltre provveduto alla creazione di una sequenza di comando tramite l'uso di un solo tasto pre-programmato per la digitazione automatica dei codici ammessi. L'inibizione alla digitazione di qualsiasi codice errato tramite l'utilizzo di un solo tasto pre-programmato per la composizione automatizzata dei codici corretti e la conseguente esplicita impossibilità di ricorrere ad apparecchiature tipo "segreteria telefonica" si ritiene essere provvedimento idoneo a superare le criticità riscontrate permettendo all'operatore di centralino ovvero l'operatore di pronto intervento di essere sempre in contatto diretto con i chiamanti e consente di cessare immediatamente la condotta contestata oggetto delle violazioni indicate.

Pertanto, ancora prima che l'Autorità adottasse la Delibera 110/2015/S/gas di avvio del procedimento di istruttoria (19 marzo 2015, notificato il 23 marzo 2015), Salerno Energia Distribuzione S.p.A. si era già attivata effettuando e documentando una modifica in data 27 Ottobre 2014 ed una in data 13 marzo 2015, per aggiornare il sistema telefonico di pronto intervento utilizzato in precedenza al fine di superare le criticità riscontrate nel corso della verifica ispettiva.

Tale circostanza dovrà essere tenuta in debita considerazione sotto il profilo dell'opera prestata dall' esercente per eliminare le conseguenze della violazione.



#### 4. CONSIDERAZIONI IN MERITO ALL'UTILITÀ DEGLI IMPEGNI A RIPRISTINARE L'ASSETTO DEGLI INTERESSI ANTERIORE ALLA VIOLAZIONE O AD ELIMINARE, ALMENO IN PARTE, EVENTUALI CONSEGUENZE IMMEDIATE E DIRETTE DELLA VIOLAZIONE.

Le norme che si assumono violate da parte di Salerno Energia Distribuzione S.p.A. riguardano "l'obbligo di disporre di adeguate risorse umane, materiali e tecnologiche per fronteggiare con tempestività le richieste di pronto intervento, in conformità alle norme tecniche vigenti in materia " (art. 14, comma 1, lett. a RQDG) e " 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 di pronto intervento o ad un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici " (art. 14, comma 1, lett. b RQDG).

Salerno Energia Distribuzione S.p.A. ha dimostrato di aver provveduto ad aggiornare il sistema del centralino di pronto intervento oggetto di contestazione e di essersi dotata di un sistema in grado di rispettare le prescrizioni sopra richiamate in materia di gestione delle chiamate. Anzi, il sistema di pronto intervento in house così approntato presenta caratteristiche strutturali migliori rispetto ai requisiti minimi imposti dalla normativa.

Infatti, l'attivarsi per l'aggiornamento del centralino di pronto intervento a seguito della riconosciuta non piena conformità, seppur in seguito all'ispezione, ma ancora prima (27 ottobre 2014 prima e 13 marzo 2015 poi) che fosse avviato il procedimento d'istruttoria del 19 marzo 2015, notificato il 23 marzo 2015, costituisce, di fatto, un'iniziativa migliorativa che l'Autorità vorrà tenere in debita considerazione nel valutare le altre proposte d'impegni di seguito formulate.

Infine, non potrà ignorarsi che le violazioni contestate non hanno in concreto creato alcun pregiudizio alla sicurezza del servizio di distribuzione dei gas e non è stato recato alcun danno all'incolumità fisica dei clienti finali.

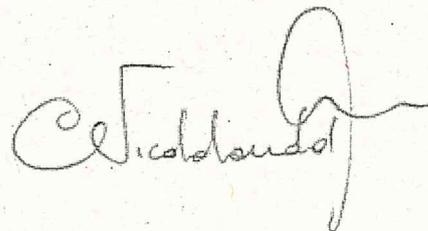
Per tale ragione, Salerno Energia Distribuzione S.p.A. propone di assumere impegni tali da migliorare la sicurezza del servizio di distribuzione del gas nel suo complesso.

Gli impegni proposti di seguito sono strutturati su tre linee di intervento

1. Interventi di tipo strutturale sulla rete e sulle attrezzature utilizzate (Impegni 1, 2 e 3)
2. Interventi sistematici sulle attività di gestione della rete e sulla formazione del personale (impegni 4 e 5);
3. Interventi di sensibilizzazione diffusa alla cittadinanza (impegni 6 e 7).

Lo scopo delle azioni prospettate è coprire tutti gli ambiti delle attività immediatamente connesse al pronto intervento ed ai rischi connessi alla distribuzione del gas con l'obiettivo di:

- ridurre la possibilità dell'accadimento delle dispersioni;
- aumentare la capacità di reazione in caso di richiesta di intervento;
- migliorare la consapevolezza della cittadinanza.



## 5. DESCRIZIONE DEGLI IMPEGNI PROPOSTI

1. Affidamento in outsourcing del servizio di centralino di Pronto Intervento secondo standard migliorativi rispetto a quelli fissati dalla delibera 574/2013/R/gas RQDG

a) Impegno: affidamento all'esterno del servizio di Centralino Pronto Intervento Gas con inserimento di Standard migliorativi rispetto ai minimi normativi:

- Assicurare un tempo di risposta non superiore a 100 secondi;
- Assicurare percentuale minima di chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento con tempo di risposta entro il tempo massimo di 100 secondi pari al 92%;

L'affidamento è avvenuto mediante procedura di interpello plurimo, alla quale imprese operatrici sul mercato, individuate tra un opportuno numero di soggetti che garantiscono adeguato livello di affidabilità, erano chiamate a presentare domanda di partecipazione conformemente alle prescrizioni di cui alla documentazione di gara.

L'aggiudicazione della suddetta procedura è avvenuta mediante il criterio del prezzo più basso indicando gli standard obbligatori minimi e con quotazione separata gli obiettivi migliorativi cui attenersi ai fini della presente proposta di impegni (ALLEGATO 10.1: Determina n. 675 del 09/06/2015; ALLEGATO 10.2 Affidamento

0715515 Salerno Energia Distribuzione Spa produce copia della bozza della revisione della procedura relativa alla gestione del pronto intervento, delle emergenze e degli incidenti riguardante la variazione delle modalità operative relative alla gestione del pronto intervento e della reperibilità con l'affidamento del servizio di centralino di Pronto Intervento in outsourcing (Allegato BOZZA procedura SED\_P7E\_IO\_03\_rev12). Il servizio è erogato da

0715515 fornitore qualificato per tali servizi, ed è regolamentato da una istruzione operativa per la gestione chiamate, richiamata nella procedura sopra citata e anch'essa allegata (Allegato 10.3 . Mediacom gestione chiamate Salerno Energia).

(ALLEGATO 10.4 DETERMINA AMMINISTRATORE UNICO N° 455 DEL 21.06.2015)

Il costo per l'affidamento del servizio di centralino di pronto intervento è composto da due fattori:

- il primo riferito agli standard obbligatori (tempo di risposta entro 120 secondi e tempo di risposta entro il tempo massimo di 120 secondi pari al 90%, , ecc.)
- il secondo derivante dalle richieste migliorative rispetto agli standard minimi. Solo quest'ultimo componente rileva ai fini della quantificazione economica dell'impegno proposto.

Le due valutazioni sono distinte e rese necessarie entrambe in sede di offerta per la partecipazione alla procedura negoziata per interpello plurimo.

Salerno Energia Distribuzione S.p.A. allega la documentazione proposta dal vincitore con l'aggiudica definitiva ove si evince come la società agisce per garantire gli standard migliorativi proposti (ALLEGATO 10.4 VERBALE DI GARA



Gruppo Salerno Energia

Prot. n. 590/2015 del 18.05.2015 ; ALLEGATO 10.5 Salerno Energia Descrizione Servizio e dimensionamento ).

e) **Tempi di attuazione e durata degli impegni:** già attuata a far data da luglio 2015, fino a conclusione attuale periodo di regolazione.

d) **Considerazioni in merito alla utilità degli impegni al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate:** L'acquisizione del servizio all'esterno permette di superare i limiti strutturali del sistema già presente in azienda con la possibilità di innalzare la qualità della risposta sia in termini di efficienza che di tempo. L'inserimento degli standard migliorativi è volto a garantire una più efficace ed attenta performance del servizio sia nella fase di ricezione della chiamata sia nell'affidabilità del trasferimento dell'informazione alla struttura operativa nonché nella tracciabilità dell'informazione stessa. L'affidamento a Call Center specializzati e dotati di strutture hardware dedicate offre inoltre maggiori garanzie per quanto riguarda l'aspetto della continuità del servizio di Ricezione delle chiamate del Pronto Intervento anche in condizioni estreme.

**2. Installazione impianto di odorizzazione diretto nella cabina di prelievo del Comune di Solofra e contestuale rinuncia alla percezione dei premi del sistema incentivante per la componente odorizzazione**

a) **impegno:** installazione impianto di odorizzazione diretto nella cabina di prelievo del Comune di Solofra, verificata l'assenza di impianto di odorizzazione a dosaggio diretto e dell'impianto di Telecontrollo

ONISSIS

o 11 e 12)

Il costo è composto da due fattori:

- il primo è noto e riferito all'installazione dell'impianto di odorizzazione diretto nella cabina di prelievo del Comune di Solofra;
- il secondo invece è un costo incognito perché derivante dalla rinuncia alla percezione dei premi del sistema incentivante per la componente odorizzazione per le misure in più effettuate oltre il NODmin pari a 3 stabilito ai sensi della delibera 574/2013/R/gas e fino al numero massimo incentivabile. Poiché l'installazione di un impianto di odorizzazione diretto è oggetto di incentivazione nell'ambito della sicurezza si rinuncia alla percezione dei premi del sistema incentivante per la componente odorizzazione per l'impianto di Solofra per ragioni di ammissibilità dell'impegno stesso.

c) **Tempi di attuazione e durata degli impegni:** 6 mesi dall'approvazione della Proposta per Solofra.

d) **Considerazioni in merito alla utilità degli impegni al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate:** il vantaggio di poter disporre di un sistema a dosaggio diretto dell'odorizzante, con sistema a lambimento di riserva, permette di migliorare l'efficacia del sistema grazie ad una più precisa determinazione del quantitativo di odorizzante immesso e quindi un automatico innalzamento di sicurezza nella gestione della rete.

**3. Installazione dell'impianto di Telecontrollo nella cabina di 1° Salto nel Comune di Solofra e contestuale rinuncia alla percezione dei premi del sistema incentivante per la componente odorizzazione**



Gruppo Salerno Energia

*[Handwritten signature]*

a) Impegno: Installazione dell'impianto di Telecontrollo nella cabina di 1° Salto nel Comune di Solofra.

MISSIS (Allegato 12)

Il costo è composto da due fattori:

- il primo è noto e riferito all'installazione dell'impianto di Telecontrollo nella cabina di 1° Salto nel Comune di Solofra. Detto costo non tiene conto del Calcolatore Fiscale il cui cambio è propedeutico all'installazione dell'impianto;
- il secondo invece è un costo incognito perché derivante dalla rinuncia alla percezione dei premi del sistema incentivante per la componente odorizzazione per le misure in più effettuate oltre il NODmin pari a 3 stabilito ai sensi della delibera 574/2013/R/gas e fino al numero massimo incentivabile. Poiché l'installazione di un impianto di telecontrollo è oggetto di incentivazione nell'ambito della sicurezza si rinuncia alla percezione dei premi del sistema incentivante per la componente odorizzazione per l'impianto di Solofra per ragioni di ammissibilità dell'impegno stesso.

c) Tempi di attuazione e durata degli impegni: 6 mesi dall'approvazione della Proposta per la cabina di Solofra.

d) Considerazioni in merito alla utilità degli impegni al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate: il sistema di telecontrollo dei parametri di funzionamento della cabina di prelievo e misura dal metanodotto SNAM con allarme in caso di malfunzionamento permette di aumentare la capacità di intervento in caso di guasto nonché di agire anche in maniera predittiva in caso di deriva dei parametri controllati. Anche in questo caso l'intervento punta a ridurre la possibilità di un "fuori servizio".

#### 4. Formazione personale operativo Pronto intervento

a) Impegno: Salerno Energia Distribuzione S.p.A. propone di formare il personale operativo Pronto intervento su localizzazione e classificazione delle dispersioni con esercitazioni sul campo. L'intervento è indirizzato a tutto il personale operativo della società e strutturato su due interventi: un primo corso, affidato al CIG, per la formazione sulla localizzazione e classificazione delle dispersioni e un secondo momento formativo, eseguito con personale interno, sulla localizzazione delle condotte gas.

I corsi saranno effettuati presso la sede aziendale con formazione ed esperienza diretta sul campo e saranno organizzati e tenuti:

1. per la formazione di natura tecnica sulla localizzazione e classificazione delle dispersioni dal Comitato Italiano Gas, che rappresenta una delle principali associazioni attive nel settore della distribuzione del gas naturale. La prima sessione del corso dal titolo "Ispezione programmata, localizzazione e classificazione delle dispersioni di gas combustibile da reti e allacciamenti" della durata di 7 ore circa sarà svolto dal CIG nella persona del docente Walter Paramonti presso la sede di Salerno Energia Distribuzione. La società si impegna ad effettuarli per gli anni a seguire con cadenza biennale, ovvero in occasione di aggiornamento o modifica della normativa in materia. (ALLEGATO 13)
2. per la formazione di natura tecnica sulla localizzazione delle condotte gas da personale interno a Salerno

Energia Distribuzione S.p.A. adeguatamente formato, informato, competente ed autorizzato.

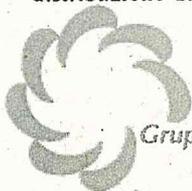
In aggiunta a quanto sopra esposto Salerno energia e distribuzione ha deciso di incrementare da 2 a 3 il numero delle squadre di tecnici assegnati al servizio di pronto Intervento durante l'orario lavorativo

Tale proposta consente di avere in reperibilità il 33% in più di risorse umane rispetto alla situazione precedente. L'incremento da 2 a 3 del numero delle squadre di tecnici è già avvenuta mediante la destinazione al supporto dell'attività operativa di Pronto Intervento di una squadra denominata REP SA1 i cui componenti vengono impegnati in attività interrompibili. Salerno Energia Distribuzione Spa produce copia dell'ultima revisione della procedura relativa alla gestione del pronto intervento, delle emergenze e degli incidenti attinente il recepimento nel sistema organizzativo dell'aumento delle squadre con l'assegnazione della squadra denominata REP GRUPPI alle attività di Pronto Intervento (Allegato procedura SED\_P7E\_IO\_03). Durante l'orario di lavoro infatti (ore 8.15 - 16.20) il tecnico reperibile contatta telefonicamente la squadra che, in base alla tipologia dell'intervento e alla vicinanza geografica, risulta più idonea e assegna l'intervento. La prima Squadra da contattare è quella denominata REP SA1 che sarà impegnata in attività interrompibili, così da garantire maggiore rapidità nell'intervento. La squadra denominata REP GRUPPI, finora dedicata esclusivamente agli interventi sui Gruppi di Riduzione, viene inclusa tra quelle da contattare indicate nei turni di reperibilità, passando così da due a tre squadre di tecnici destinate al supporto dell'attività operativa di Pronto Intervento.

OMISSIS

c) **Tempi di attuazione e durata degli impegni:** Entrambi gli eventi di formazione avranno luogo entro tre mesi dall'approvazione della proposta di impegni con una prima edizione biennale e successivamente con cadenza annuale (2016/2018/2019). L'incremento da 2 a 3 del numero delle squadre di tecnici assegnati al servizio di Pronto Intervento è già stato posto in essere dal distributore.

d) **Considerazioni in merito alla utilità degli impegni al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate:** L'intervento tende ad aumentare la capacità di individuazione e classificazione delle dispersioni e quindi ridurre il rischio di errata valutazione. L'aumento della quantità e della professionalizzazione del personale addetto al servizio di Pronto Intervento, preparato mediante formazione sul campo da parte dei docenti, ha il pregio di migliorare la gestione sinergica della distribuzione del gas su tutto il territorio, aumentando la qualità della distribuzione stessa e garantendo soprattutto una maggiore sicurezza degli impianti e la capacità di gestione delle



Gruppo Salerno Energia

eventuali emergenze da parte del personale. L'incremento della formazione del personale addetto alla gestione del Pronto Intervento, che comprende anche le linee guida sulla gestione delle attività di pronto intervento, le priorità d'intervento, le attività di pronto intervento del distributore e i rischi derivanti dalla criticità degli impianti, delle reti o da attività terze ha il pregio di migliorare la conoscenza e la consapevolezza della gestione e della distribuzione dei gas, dei rischi che essa comporta aumentando le capacità operative di ogni singolo tecnico e soprattutto aumentando la prevenzione delle emergenze e degli incidenti sulle reti di distribuzione gas.

**5. Aumento percentuali di ispezione programmata dell'impianto di Solofra e contestuale rinuncia alla percezione dei premi del sistema incentivante per la componente dispersioni**

a) **Impegno:** Aumento percentuali di ispezione programmata della rete con compimento dell'ispezione del 100% della rete in tempi inferiori agli obblighi normativi passando per l'impianto di Solofra all'ispezione del 100% della rete annuale sia per la Bassa Pressione che la Media Pressione.

OMISSIS

c) **Tempi di attuazione e durata degli impegni:** a partire dall'anno 2015 e fino a termine del periodo di regolazione

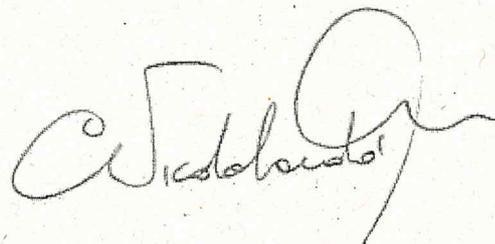
d) **Considerazioni in merito alla utilità degli impegni al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate:** riducendo il periodo di tempo necessario per coprire l'ispezione dell'intera rete si riduce l'eventualità della presenza di perdite incontrollate di gas nel sottosuolo migliorando la capacità di controllo dello stato di deterioramento della rete di distribuzione.

**6. Apposizione di adesivi recanti il numero di pronto intervento contatto su tutti i contatori presenti nel territorio**

a) **Impegno:** Apposizione di adesivi recanti il numero di pronto intervento e relative modalità di contatto su tutti i contatori presenti nel territorio e sostituzione degli adesivi in caso di variazione di qualsiasi informazione in essi contenuta (es. cambio numero dedicato) e rimozione degli stessi in caso di subentro di altro gestore nella gestione del servizio di fornitura.

OMISSIS

15)



c) **Tempi di attuazione e durata degli impegni:** avvio immediatamente successivo alla approvazione della proposta con conclusione entro dicembre 2016.

d) **Considerazioni in merito alla utilità degli impegni al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate:** L'iniziativa ha il pregio di sensibilizzare la cittadinanza sul tema di sicurezza dei gas; inoltre l'apposizione di adesivi su tutti i contatori consente un immediato contatto con il centralino di pronto intervento, agevolando il recupero del numero di riferimento, solitamente indicato nella bolletta, non sempre a disposizione dell'utenza

#### 7. Adozione campagna di sensibilizzazione

a) **Impegno:** Adozione campagna di sensibilizzazione consistente in pubblicazioni su quotidiani e periodici a diffusione regionale e provinciale, di un decalogo contenente istruzioni e regole per l'uso sicuro del gas. Il testo di questo "Decalogo di sicurezza" sarà realizzato dando risalto agli aspetti inerenti un più sicuro utilizzo della fornitura di metano e sui comportamenti da adottare in situazioni di potenziale pericolo mediante la pubblicazione online di documenti dedicati all'argomento. Gli stessi messaggi verranno anche allegati ai preventivi inviati alle società di vendita come parte integrante del documento da consegnare al Cliente Finale.

L'intervento sarà effettuato con il ricorso a diversi canali di comunicazione: Televisioni locali, il Web, ecc.

OMISSIS

c) **Tempi di attuazione e durata degli impegni:** entro tre mesi dall'approvazione prima edizione biennale e successivamente con cadenza annuale (2016/2018/2019)

d) **Considerazioni in merito alla utilità degli impegni al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate**

L'iniziativa ha il pregio di sensibilizzare la cittadinanza sul tema di sicurezza dei gas utilizzando canali moderni che permettono la diffusione capillare delle notizie. Il passaggio televisivo mira a evidenziare i fattori di rischio legati all'uso del gas, e nasce dalla duplice volontà di diffondere la cultura della sicurezza da un lato e sensibilizzare tutti gli utenti al rispetto delle norme basilari per garantire la sicurezza nelle abitazioni dall'altro. L'obiettivo di questo intervento è quello di migliorare la consapevolezza della cittadinanza del proprio ruolo all'interno della comunità, i cittadini infatti hanno la responsabilità di segnalare nel più breve tempo possibile eventuali anomalie che riscontrino sulla rete stradale (in particolare fughe di gas) al servizio di Pronto Intervento del distributore locale. Si vuole far sapere inoltre quanto si sta facendo in termini di prevenzione, dalla messa in sicurezza delle condotte all'utilizzo delle più moderne attrezzature di rilevazione delle dispersioni fino alle attività di pronto intervento.



Gruppo Salerno Energia

**6. Esigenze di riservatezza e segretezza**

Considerato che:

A. ai sensi del punto 6 dell'Allegato 1 alla delibera 243/2012/E/COM, i partecipanti al procedimento possono chiedere all'Autorità di salvaguardare la riservatezza di eventuali dati e informazioni, specificandone i motivi;

B. che Salerno Energia Distribuzione Spa ha prodotto, con riferimento agli impegni presentati, i seguenti documenti:

1. ALLEGATO 10.1
2. ALLEGATO 10.2
3. ALLEGATO 10.3
4. ALLEGATO 10.4
5. ALLEGATO 10.5
6. ALLEGATO 11
7. ALLEGATO 12
8. ALLEGATO 13
9. ALLEGATO 14
10. ALLEGATO 15
11. ALLEGATO 16
12. ALLEGATO 17
13. ALLEGATO 18

con riferimento al profilo della cessazione della condotta, Salerno Energia Distribuzione Spa ha prodotto le seguenti prove documentali:

14. ALLEGATO 1
15. ALLEGATO 2
16. ALLEGATO 3
17. ALLEGATO 4
18. ALLEGATO 5
19. ALLEGATO 6
20. ALLEGATO 7
21. ALLEGATO 8
22. ALLEGATO 9

C. che tali documenti contengono dati e informazioni relativi ai fornitori della Società e a procedure interne di questi ultimi, che è opportuno mantenere riservati;

SALERNO ENERGIA DISTRIBUZIONE SPA

FA ISTANZA

affinché AEEGSI disponga la sottrazione integrale all'accesso dei documenti da n.1 a n.18 prodotti nell'ambito del presente procedimento.

\*\*\*

Confidando nell'approvazione degli impegni sopra esposti ai sensi dell'art. 45 del d.lgs. 93/2011 e della delibera 243/2012/E/COM, resta a disposizione per ogni ulteriore chiarimento.



Gruppo Salerno Energia

ALLEGATI DA 1 A 18  
OMISSIS