

**DELIBERAZIONE 15 MARZO 2012**  
**86/2012/S/COM**

**AVVIO DI PROCEDIMENTI SANZIONATORI PER VIOLAZIONI IN MATERIA DI QUALITÀ DEI SERVIZI TELEFONICI (CALL CENTER)**

## **L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS**

Nella riunione del 15 marzo 2011

### **VISTI:**

- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge n. 481/95) ed in particolare l'articolo 2, comma 20, lettera c);
- la legge 24 novembre 1981, n. 689;
- l'art. 45, del decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 244;
- l'art. 11 *bis*, del d. l. 14 marzo 2005, n. 35, introdotto dalla legge 14 maggio 2005, n. 80;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244 (di seguito: dPR n. 244/01);
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: Autorità) 18 novembre 2008, ARG/com 164/08 e il suo Allegato A, recante "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale" (di seguito: TIQV);
- la deliberazione dell'Autorità 11 novembre 2009, ARG/com 170/09;
- la deliberazione dell'Autorità 6 ottobre 2011, ARG/com 136/11;
- la deliberazione dell'Autorità 6 dicembre 2011, GOP 55/11.

### **CONSIDERATO CHE:**

- il TIQV - nel disciplinare la "Qualità dei servizi telefonici" (parte III del TIQV) - introduce, ai fini della definizione degli standard generali di qualità dei *call center*, i seguenti indicatori di qualità (art. 23):
  - accessibilità al servizio (AS);
  - tempo medio di attesa (TMA);
  - livello di servizio (LS);
- gli artt. 24, 25 e 26 del TIQV definiscono rispettivamente i tre indicatori di cui all'alinea precedente;

- in particolare, ai sensi dell'art. 26, comma 1, l'indicatore LS (livello di servizio) *“è pari al rapporto, nel mese considerato, tra il numero di chiamate telefoniche dei clienti finali che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate dei clienti finali che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100”*;
- il comma 1, dell'art. 27, fissa, per ciascun indicatore, uno standard generale di qualità, consistente per l'indicatore LS ad un valore uguale o maggiore a 80%;
- ai sensi del successivo comma 2, lo standard generale si intende rispettato nel semestre considerato se i valori mensili rilevati risultano uguali o migliori dello standard generale in almeno 5 mesi su 6;
- il comma 3, dello stesso art. 27, come modificato dalla deliberazione ARG/com 170/09, prevede che *“il mancato rispetto dello standard generale per uno stesso indicatore (AS, TMA, LS) per due semestri consecutivi (...) costituiscono presupposto per l'apertura di un procedimento sanzionatorio ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lett. c), della legge n. 481/95”*;
- gli artt. 28 e 29 impongono ai venditori obblighi di registrazione e di comunicazione dei dati di qualità dei servizi telefonici, rispettivamente necessari a rendere verificabili gli indicatori e a accertare il rispetto degli standard;
- in particolare, l'art. 29 prevede che, entro il 28 febbraio e il 30 settembre di ogni anno, il venditore comunichi all'Autorità, con riferimento a ciascuno dei mesi del semestre precedente, tra gli altri, l'indicatore LS;
- l'esame delle comunicazioni, inviate tramite sistema telematico, mostrano delle criticità con riferimento a tre venditori;
- in particolare, Isogas S.p.A., a socio unico, (di seguito: Isogas), non risulta aver inviato, entro il 30 settembre 2011 all'Autorità, i dati di qualità dei servizi telefonici relativi al primo semestre 2011, come prescritto dall'art. 29, comma 1 del TIQV;
- Enerxenia S.p.A. (di seguito: Enerxenia) e Vallenergie S.p.A (di seguito: Vallenergie) non hanno rispettato lo standard generale previsto dall'art. 27, comma 1, del TIQV, per l'indicatore LS (livello di servizio) e ciò per due semestri consecutivi (il secondo semestre 2010 e il primo semestre 2011), realizzando così la situazione di cui all'art. 27, comma 3 del TIQV;
- tutto ciò costituisce presupposto per l'avvio di procedimenti sanzionatori, ai sensi dell'art. 2, comma 20, lett. c), della legge n. 481/95

## **DELIBERA**

1. di avviare procedimenti sanzionatori, nei confronti di Enerxenia S.p.A. e di Vallenergie S.p.A. e nei confronti di Isogas S.p.A. a socio unico, per accertare le violazioni nei termini di cui in motivazione e irrogare le relative sanzioni amministrative pecuniarie, ai sensi dell'art. 2, comma 20, lett. c) della legge n. 481/95;
2. il responsabile dei procedimenti è il Direttore della Direzione Affari Giuridici e Contenzioso, ai sensi dell'articolo 12, comma 1, lettera b), dell'Allegato A alla

deliberazione GOP 55/11 e del punto 9.4 dell'Allegato B della medesima deliberazione

3. il termine di durata delle istruttorie è di 90 (novanta) giorni, decorrenti dalla data di comunicazione del presente provvedimento;
4. i provvedimenti finali saranno adottati entro 45 (quarantacinque) giorni dal termine delle istruttorie, fissato ai sensi del precedente punto 3;
5. i soggetti che hanno titolo per partecipare ai procedimenti, ai sensi dell'articolo 5, comma 1, del d.P.R. n. 244/01, possono accedere agli atti dei procedimenti presso i locali della Direzione Affari giuridici e Contenzioso;
6. coloro che partecipano ai procedimenti producendo documenti o memorie, qualora intendano salvaguardare la riservatezza o la segretezza delle informazioni ivi contenute, devono presentare, a pena di decadenza, la richiesta di cui all'articolo 14, comma 7, del d.P.R. n. 244/01, contestualmente alla produzione di tali documenti o memorie o, nel caso di dichiarazioni rese in sede di audizione, non oltre la chiusura della audizione stessa;
7. chi ne ha titolo può chiedere di essere sentito in sede di audizione finale, ai sensi dell'articolo 10, comma 5, del d.P.R. n. 244/01, qualora ne faccia domanda all'Autorità entro il termine di 30 (trenta) giorni; tale termine decorre dalla data di comunicazione del presente provvedimento, per i soggetti destinatari, ai sensi dell'articolo 4, comma 3, del d.P.R. n. 244/01 e dalla data di pubblicazione del presente provvedimento per gli altri soggetti legittimati ad intervenire al procedimento, ai sensi dell'articolo 4, comma 4, del medesimo d.P.R. n. 244/01;
8. il presente atto è comunicato, mediante plico raccomandato con avviso di ricevimento, a Enerxenia S.p.A, via Stazzi 2, 22100 Como (CO), a Vallenergie S.p.A. via Clavalità 8, 11100 Aosta (AO) e a Isogas S.p.A a socio unico, via IX Agosto 15, 34170 Gorizia (GO) e pubblicato sul sito internet dell'Autorità [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it).

15 marzo 2012

IL PRESIDENTE  
*Guido Bortoni*