

**DELIBERAZIONE 22 NOVEMBRE 2012
486/2012/S/COM**

DICHIARAZIONE DI AMMISSIBILITÀ PARZIALE E PUBBLICAZIONE DELLA PROPOSTA DI IMPEGNI, PRESENTATA DA VALLENERGIE S.P.A., RELATIVA AL PROCEDIMENTO SANZIONATORIO AVVIATO CON DELIBERAZIONE DELL'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS 15 MARZO 2012, 86/2012/S/COM

L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS

Nella riunione del 22 novembre 2012

VISTI:

- la legge 24 novembre 1981, n. 689;
- l'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 14 novembre 1995, n. 481 (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 (di seguito: decreto legislativo 93/11);
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- 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 (di seguito: deliberazione ARG/com 136/11);
- la deliberazione dell'Autorità 15 marzo 2012, 86/2012/S/com (di seguito: deliberazione 86/2012/S/com);
- la deliberazione dell'Autorità 30 marzo 2012, 109/2012/A.

CONSIDERATO CHE:

- con deliberazione 86/2012/S/com, l'Autorità ha avviato nei confronti di tre società di vendita, tra le quali Vallenergie S.p.A. (di seguito: Vallenergie), altrettanti procedimenti per accertare violazioni in materia di qualità dei servizi

- telefonici (*call center*) ed irrogare le relative sanzioni amministrative pecuniarie, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95;
- in particolare, con la deliberazione di cui all'alinea precedente l'Autorità ha contestato a Vallenergie il mancato rispetto dello standard generale previsto dall'art. 27, comma 1, del TIQV, per l'indicatore LS (livello di servizio) per due semestri consecutivi (il secondo 2010 e il primo 2011), in quanto meno dell'80% dei clienti, che hanno richiesto, nel periodo in oggetto, di parlare con un operatore, sono riusciti a parlare con l'operatore stesso;
 - in data 19 aprile 2012 (prot. Autorità 12207), Vallenergie ha presentato, ai sensi dell'articolo 45, comma 3 del decreto legislativo 93/11 e dell'articolo 1, dell'Allegato A alla deliberazione ARG/com 136/11, una proposta di impegni relativa alla contestazione di cui alla deliberazione 86/2012/S/com;
 - con nota 26 luglio 2012 (prot. Autorità 23094), il responsabile del procedimento ha inviato, alla società, una richiesta di chiarimenti e precisazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 3, dell'Allegato A alla deliberazione ARG/com 136/11, alla quale la società ha risposto con nota 28 agosto 2012 (prot. Autorità 26010);
 - il Collegio ha preso atto dell'istruttoria preliminare del responsabile del procedimento.

RITENUTO CHE:

- gli impegni *sub a)* (estensione dell'orario di servizio e potenziamento del call center) e *sub b)* (miglioramento del LS), di cui alla proposta presentata da Vallenergie – così come specificati dalla successiva lettera 28 agosto 2012 (prot. Autorità 26010) – appaiono, ad una preliminare valutazione che tiene conto anche della circostanza che l'esercente è allo stato esonerato dall'indagine di cui all'art. 30, comma 2, del TIQV, potenzialmente utili al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate;
- l'impegno *sub c)* (campagna pubblicitaria per la diffusione del numero verde del servizio di call center), pur essendo in astratto di obiettiva rilevanza, è manifestamente inammissibile a valere come impegno ai sensi dell'art. 2, comma 3, lett. a) dell'Allegato A della deliberazione ARG/com 136/11

DELIBERA

1. di dichiarare ammissibile, limitatamente agli impegni *sub a)* e *b)*, ai sensi dell'articolo 2, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione ARG/com 136/11, la proposta di impegni presentata da Vallenergie S.p.A. in data 19 aprile 2012 (prot. Autorità 12207), così come integrata dalla nota 28 agosto 2012 (prot. Autorità 26010) (*Allegato A*), con riferimento al procedimento sanzionatorio avviato con deliberazione 86/2012/S/com e di disporre la pubblicazione sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it;
2. di avvisare che i terzi interessati possono presentare le proprie osservazioni scritte in merito agli impegni proposti entro e non oltre trenta giorni decorrenti dalla data di pubblicazione degli stessi sul sito internet dell'Autorità. I partecipanti al procedimento che intendano salvaguardare la riservatezza di dati o informazioni

- fornite devono, contestualmente, presentare un'apposita richiesta adeguatamente motivata ed evidenziare in appositi riquadri le parti riservate;
3. di avvisare che le osservazioni dei terzi interessati potranno essere inviate attraverso il servizio interattivo messo a disposizione sul sito internet dell'Autorità. In alternativa, le osservazioni potranno essere inviate mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno o *telex*, all'attenzione del responsabile del procedimento al seguente indirizzo: Autorità per l'energia elettrica e il gas, Direzione Affari Giuridici e Contenzioso, Unità Sanzioni e Impegni, Piazza Cavour 5, 20121 Milano – Fax +39.02.65565302. In quest'ultimo caso le osservazioni dei terzi interessati dovranno recare la dicitura: "Proposta di impegni di Vallenergie S.p.A. nel procedimento sanzionatorio avviato con deliberazione 15 marzo 2012, 86/2012/S/com . Osservazioni ai sensi dell'articolo 3 della deliberazione ARG/com 136/11";
 4. di avvisare che le osservazioni pervenute saranno pubblicate sul sito internet dell'Autorità a cura del responsabile del procedimento;
 5. di avvisare che entro i 30 giorni successivi alla pubblicazione di cui al punto 4, Vallenergie S.p.A. potrà presentare per iscritto la propria posizione in relazione alle osservazioni presentate dai terzi ed eventualmente introdurre le conseguenti modifiche accessorie agli impegni;
 6. di comunicare il presente atto, mediante plico raccomandato con avviso di ricevimento, a Vallenergie S.p.A., via Clavalitè 8, 11100 Aosta e di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

22 novembre 2012

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni