

**DELIBERAZIONE 10 OTTOBRE 2013**  
**441/2013/S/EEL**

**IRROGAZIONE DI UNA SANZIONE AMMINISTRATIVA PECUNIARIA PER VIOLAZIONE**  
**RELATIVA AL SERVIZIO TELEFONICO COMMERCIALE**

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

Nella riunione del 10 ottobre 2013

**VISTI**

- la legge 24 novembre 1981, n. 689 (di seguito: legge 689/81);
- l'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 14 novembre 1995, n. 481 (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;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- il decreto-legge 18 giugno 2007, n. 73, recante "Misure urgenti per l'attuazione di disposizioni comunitarie in materia di liberalizzazione dei mercati dell'energia", convertito con modificazioni in legge 3 agosto 2007, n. 125;
- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: Autorità) 2 ottobre 2008, ARG/com 144/08;
- la deliberazione dell'Autorità 26 ottobre 2007, 272/07, recante "Disposizioni urgenti per gli esercenti il servizio di maggior tutela e l'attività di vendita di energia elettrica ai clienti del mercato libero e chiarimenti in merito all'applicabilità del diritto fisso di cui al decreto del Ministro dell'Industria, del Commercio e dell'Artigianato 19 luglio 1996" (di seguito: deliberazione 272/07);
- la deliberazione dell'Autorità 29 febbraio 2008, VIS 11/08 (di seguito: deliberazione VIS 11708);
- la deliberazione dell'Autorità 24 novembre 2010, VIS 167/10 (di seguito: deliberazione VIS 167/10);
- la deliberazione dell'Autorità 2 dicembre 2010, VIS 174/10 (di seguito: deliberazione VIS 174/10);
- la deliberazione dell'Autorità 7 marzo 2013, 99/2013/S/eel (di seguito: deliberazione 99/2013/S/eel).

## **FATTO**

1. Con deliberazione VIS 167/10, rettificata con deliberazione VIS 174/10, l'Autorità ha avviato, nei confronti di AceaElectrabel Elettricità S.p.A., ora Acea Energia S.p.A. (di seguito: Acea o società), un procedimento per accertare la violazione dell'articolo 2, comma 1, lettera a), punto iii., della deliberazione dell'Autorità 272/07, in materia di obblighi di trasparenza nel servizio telefonico commerciale e irrogare la relativa sanzione amministrativa pecuniaria.
2. In particolare, dai controlli telefonici effettuati dagli uffici dell'Autorità, in data 10 settembre e 30 ottobre 2010, era emerso che il servizio telefonico commerciale di Acea, società che svolge in maniera integrata il servizio di maggior tutela e l'attività di vendita di energia elettrica ai clienti del mercato libero, non prevedeva, per il numero dedicato al servizio di maggior tutela, il messaggio iniziale che chiarisse che è proprio e solo quello il servizio per cui vengono fornite informazioni. Dai controlli telefonici effettuati in data 12 novembre 2010 risultava, invece, inserito il prescritto messaggio iniziale.
3. Con nota 13 dicembre 2010 (prot. Autorità 40629), la società ha chiesto di essere sentita in audizione finale e di accedere agli atti del procedimento, accesso consentito con nota 3 gennaio 2011 (prot. Autorità 0047).
4. Con nota 16 dicembre 2010 (prot. Autorità 40962), Enel Servizio Elettrico S.p.A. ha depositato istanza di intervento nel procedimento.
5. Con nota 2 marzo 2011 (prot. Autorità 6203), Acea ha presentato memoria difensiva.
6. Con nota 26 giugno 2012 (prot. Autorità 19329), il responsabile del procedimento ha comunicato le risultanze istruttorie alla società.
7. Con nota 14 gennaio 2013 (prot. Autorità 2123), Acea ha comunicato di voler rinunciare ad essere sentita in audizione finale.

## **VALUTAZIONE GIURIDICA**

8. La deliberazione 272/07 detta disposizioni urgenti a tutela dei clienti finali, al fine di assicurare agli stessi una scelta consapevole del fornitore di energia elettrica, attraverso informazioni corrette e chiare circa le modalità di erogazione del servizio di fornitura di energia elettrica, comprese le condizioni economiche o i prezzi di offerta da parte dei soggetti esercenti il servizio di maggior tutela, delle società di vendita ai clienti del mercato libero e dei soggetti che svolgono tali attività in maniera integrata.
9. Acea svolge, in maniera integrata, sia il servizio di maggior tutela sia l'attività di vendita di energia elettrica ai clienti del mercato libero, circostanza questa consentita dalle norme ma che implica una specifica responsabilità dell'esercente nel rispetto degli obblighi imposti dalla regolazione per garantire che lo svolgimento delle due attività avvenga in modo trasparente.
10. L'articolo 2, comma 1, lettera a), punto iii., della deliberazione 272/07 obbliga gli esercenti il servizio di maggior tutela che svolgono in maniera integrata anche l'attività di vendita di energia elettrica ai clienti del mercato libero a prevedere,

nell'ambito del servizio telefonico commerciale articolato in numeri dedicati al servizio di maggior tutela e in altri numeri dedicati alla vendita ai clienti del mercato libero, un messaggio iniziale che chiarisca il servizio o l'attività per cui vengono fornite informazioni.

11. L'articolo 5, comma 3, della deliberazione 272/07, al fine di promuovere condizioni di trasparenza del mercato tali da ingenerare fiducia nell'utenza e consentirle scelte consapevoli, prefigura lo svolgimento di controlli volti a verificare, tra l'altro, la corretta attuazione, da parte degli esercenti il servizio di maggior tutela che svolgono in maniera integrata anche l'attività di vendita al mercato libero, dell'obbligo stabilito dall'articolo 2 della deliberazione 272/07.

### ***Argomentazioni di Acea***

12. La società sostiene, in via preliminare, che la carenza del messaggio reso ai clienti dal servizio commerciale telefonico per il servizio di maggior tutela non sarebbe intenzionale ma riconducibile presumibilmente ad un mero errore tecnico nel quale è incorsa la società durante gli aggiornamenti messaggistici sul numero verde 800.199.900, terminati in data 11 maggio 2010.
13. Acea ha, altresì, evidenziato che la condotta contestata non avrebbe prodotto effetti pregiudizievoli sulla clientela e di essersi immediatamente attivata per reintegrare il messaggio rendendolo conforme a quanto previsto dalla deliberazione 272/07, come risulta dai successivi controlli telefonici effettuati dall'Autorità in data 12 novembre 2010.
14. In subordine, nell'ipotesi in cui l'Autorità ritenesse di adottare un provvedimento sanzionatorio, la società chiede che venga considerata la breve durata temporale della violazione, l'estensione locale della stessa limitata solo alla città di Roma ed alcuni comuni limitrofi, l'assenza di effetti pregiudizievoli e di indebiti vantaggi economici nonché la scarsa intensità del grado di colpevolezza.

### ***Valutazione delle argomentazioni di Acea***

15. Dagli elementi acquisiti agli atti, a partire dai controlli effettuati in modalità telefonica, emerge che Acea si è resa responsabile della violazione sopra descritta.
16. È, infatti, la stessa società, con la citata nota 2 marzo 2011 ad ammettere la violazione affermando che *“presumibilmente, nell'ambito dei recenti aggiornamenti messaggistici sul numero verde 800.199.900 per un mero errore tecnico, è stato modificato il messaggio iniziale dell'albero fonico”* e quindi, *“rilevando la carenza del messaggio nell'ambito del processo di controllo e aggiornamento della messaggistica resa dal servizio telefonico, ha subito provveduto alla correzione della stesso rendendolo coerente con la citata normativa con l'esplicito riferimento al “Servizio di Maggior tutela”*.
17. Non sono condivisibili le argomentazioni difensive della società in merito alla non intenzionalità della violazione contestata. Al riguardo, al di là del fatto che nello schema fortemente semplificato dell'illecito amministrativo l'indagine sull'intensità del dolo o del grado di colpa non rileva, essendo sufficiente la colpa per

l'integrazione dell'illecito, occorre rilevare che Acea era già stata diffidata con la deliberazione VIS 11/08 in quanto risultava inadempiente agli obblighi riguardanti il servizio telefonico commerciale di cui all'articolo 2, comma 1, lettera a) della deliberazione 272/07. Pertanto, il ripetersi della medesima violazione da parte della società esclude che la stessa possa essere qualificata "non intenzionale" come sostenuto da Acea.

18. Infine, occorre rilevare che l'asserita assenza di effetti pregiudizievoli nei confronti degli utenti finali, evidenziata dalla società, non fa venir meno la violazione, trattandosi di illecito di condotta ma, così come la durata della violazione, la sua estensione territoriale, la mancanza di indebiti vantaggi economici, potranno essere valutati ai fini della quantificazione della sanzione.

#### QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

19. L'articolo 11, della legge 689/81 prevede che la quantificazione della sanzione sia compiuta in applicazione dei seguenti criteri:
  - a. gravità della violazione;
  - b. opera svolta dall'agente per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione;
  - c. personalità dell'agente;
  - d. condizioni economiche dell'agente.
20. Sotto il profilo della *gravità* della violazione, Acea ha disatteso disposizioni che consentono alla clientela di identificare e distinguere immediatamente informazioni ed offerte inerenti, rispettivamente, all'attività di vendita di energia elettrica sul mercato libero e al servizio di maggior tutela, in una prospettiva tesa a promuovere condizioni di trasparenza del mercato tali da ingenerare fiducia nel consumatore e consentirgli di fare una scelta consapevole attraverso informazioni corrette e chiare. La violazione ha riguardato il solo il numero telefonico commerciale relativo al servizio di maggior tutela, si è protratta per circa 6 mesi (dall'11 maggio 2010 al 12 novembre 2010) ed ha coinvolto i clienti finali del comune di Roma e di alcuni comuni limitrofi.
21. Per quanto riguarda l'*opera svolta dall'agente per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione*, non risulta alcuna circostanza rilevante
22. Quanto al criterio della *personalità dell'agente*, occorre considerare che Acea è stata sanzionata con deliberazione 99/2013/S/eel per violazione di obblighi informativi inerenti l'applicazione dei prezzi biorari ai clienti finali domestici serviti in maggior tutela.
23. In merito al criterio delle *condizioni economiche dell'agente*, si rileva che il fatturato rilevante realizzato nello svolgimento dell'attività di vendita dell'energia elettrica ai clienti finali in maggior tutela, è pari per l'anno 2009 a circa euro 693.560.000.
24. La violazione dell'articolo 2, comma 1, lettera a), punto iii., della deliberazione 272/07, comporta, pertanto, l'irrogazione di una sanzione di euro 150.900

## **DELIBERA**

1. di accertare la violazione, di Acea Energia S.p.A., nei termini descritti in motivazione, dell'articolo 2, comma 1, lettera a), punto iii., della deliberazione 272/07;
2. di irrogare, nei confronti di Acea Energia S.p.A., ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95, una sanzione amministrativa pecuniaria pari a euro 150.900 (centocinquatamilanovecento);
3. di ordinare, ad Acea Energia S.p.A., di pagare la suddetta sanzione entro il termine di 30 (trenta) giorni dalla data di notifica del presente provvedimento, con versamento diretto al concessionario del servizio di riscossione, oppure mediante delega ad una banca o alle Poste Italiane S.p.A. presentando il modello allegato (recante codice ente "QAE" e codice tributo "787T"), come previsto dal decreto legislativo 9 luglio 1997, n. 237;
4. di avvisare che, decorso il termine di cui al precedente punto 3, per il periodo di ritardo inferiore ad un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento (codice tributo "788T"); in caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, saranno applicate le maggiorazioni di cui all'articolo 27, comma 6, della legge n. 689/81 (codice tributo "789T");
5. di ordinare, ad Acea Energia S.p.A., di comunicare l'avvenuto pagamento della sanzione amministrativa di cui sopra all'Autorità, mediante l'invio di copia del documento attestante il versamento effettuato;
6. di notificare il presente provvedimento, mediante plico raccomandato con avviso di ricevimento, ad Acea Energia S.p.A., Piazzale Ostiense 2, 00154 Roma, ad Enel Servizio Elettrico S.p.A. V.le Regina Margherita 125 00198 Roma e di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it).

Avverso il presente provvedimento può essere proposto ricorso dinanzi al competente Tribunale Amministrativo Regionale della Lombardia, sede di Milano, entro il termine di 60 giorni dalla data di notifica dello stesso oppure ricorso straordinario al Capo dello Stato, entro il termine di 120 giorni.

10 ottobre 2013

IL PRESIDENTE  
*Guido Bortoni*