

**DELIBERAZIONE 16 MARZO 2017
136/2017/S/COM**

**IRROGAZIONE DI UNA SANZIONE AMMINISTRATIVA PECUNIARIA PER VIOLAZIONE
IN MATERIA DI QUALITÀ DEI SERVIZI TELEFONICI - CALL CENTER**

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

Nella riunione del 16 marzo 2017

VISTI:

- la legge 24 novembre 1981, n. 689 (di seguito: legge 689/81)
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge 481/95) e, in particolare, l'articolo 2, comma 20, lett. c);
- l'art. 11 *bis*, del decreto-legge 14 marzo 2005, n. 35, come introdotto dalla legge di conversione 14 maggio 2005, n. 80;
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244 (di seguito: d.P.R. 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 il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) 19 giugno 2007, 139/07, recante "Direttiva in tema di qualità dei servizi telefonici dei venditori di energia elettrica e di gas" (di seguito: deliberazione 139/07);
- la deliberazione dell'Autorità 18 novembre 2008, ARG/com 164/2008, recante "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale", come successivamente integrata e modificata (di seguito: TIQV);
- la deliberazione dell'Autorità 15 marzo 2012, 86/2012/S/com (di seguito: deliberazione 86/2012/S/com).

FATTO:

1. Con deliberazione 86/2012/S/com, l'Autorità ha avviato un procedimento sanzionatorio nei confronti di Enerxenia S.p.a. (di seguito: Enerxenia o società) per il mancato rispetto dello standard generale di servizio previsto dall'articolo 27, comma 1, del TIQV.
2. In particolare, dall'esame delle comunicazioni inviate dalla società, ai sensi dell'articolo 29, del TIQV, è emerso, da parte della società, il mancato rispetto

- del suddetto standard generale per l'indicatore LS (livello di servizio), per due semestri consecutivi (il secondo semestre 2010 e il primo semestre 2011).
3. La società, con note del 19 aprile e del 9 luglio 2012 (acquisite rispettivamente con prot. Autorità 12242 e 20805), ha depositato le proprie argomentazioni difensive.
 4. Con nota del 2 febbraio 2017 (prot. Autorità 3951), il responsabile del procedimento ha comunicato le risultanze istruttorie.
 5. Infine, con nota del 15 febbraio 2017 (prot. Autorità 6100), la società ha fornito documentazione a supporto delle argomentazioni svolte con le note 19 aprile e 9 luglio 2012.

VALUTAZIONE GIURIDICA:

6. Ai sensi dell'articolo 26, comma 1, del TIQV, 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 un operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100. Il primo comma dell'articolo 27, del TIQV, fissa, per ciascun indicatore, uno standard generale di qualità consistente, per l'indicatore LS, in un valore uguale o maggiore all'80%.
7. Ai sensi del successivo comma 2, dell'art. 27, del TIQV, 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 articolo 27, prevede che il mancato rispetto dello standard generale, per uno stesso indicatore, per due semestri consecutivi, costituisca presupposto per l'apertura di un procedimento sanzionatorio ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lett. c), della legge 481/95;
8. L'esame dei dati inviati dagli esercenti all'Autorità, ai sensi del citato articolo 29, evidenzia che Enerxenia ha realizzato un valore dell'indice LS inferiore all'80% previsto dall'articolo 27, comma 1 del TIQV, in cinque mesi del secondo semestre 2010, ossia luglio (73,1%), agosto (74,4%), settembre (76,8%), ottobre (79,8%) e novembre (79,4%) e in due mesi del primo semestre 2011, gennaio (76,3%) e febbraio (73,9%).
9. Enerxenia non ha, quindi, rispettato per due semestri consecutivi (il secondo semestre 2010 e il primo semestre 2011) lo standard generale fissato dall'articolo 27, comma 1, del TIQV per l'indicatore LS, con ciò realizzando la fattispecie di cui all'articolo 27, comma 3, del medesimo TIQV.

Argomentazioni di Enerxenia

10. Nelle memorie prodotte, la società ha ammesso la violazione contestata, riconducendola alle modifiche societarie e organizzative che l'hanno interessata nei semestri oggetto di istruttoria, derivanti dall'aver incorporato, con decorrenza 1 luglio 2010, a seguito di fusione, le società Agam Vendite S.r.l., Canturina servizi vendita S.r.l. e Serenissima energia S.r.l.. Modifiche da cui sarebbero derivati "inevitabili disservizi". Enerxenia ha dedotto, inoltre, la presunta mancanza dell'elemento soggettivo della colpa in merito all'illecito, assumendo di essersi attivata, in modo tempestivo, per rientrare negli standard previsti dall'articolo 27, del TIQV, fin dal mese di marzo 2011, ossia dal terzo mese del secondo semestre oggetto di contestazione. Enerxenia dichiara, inoltre, di aver costantemente raggiunto un valore dell'indice di LS di molto superiore all'80% (fino ad arrivare a punte del 95,9%) in tutti i mesi del secondo semestre 2011.
11. La circostanza trova conferma nell'esame dei dati comunicati dalla società, ai sensi dell'art. 29, del TIQV, da cui risultano, per l'indicatore LS, valori superiori all'80% per tutti i mesi del 2011 diversi da quelli di contestazione, ossia per marzo (89,8%), aprile (83,2%), maggio (80,3%), giugno (81,5%), luglio (85,4%), agosto (84,3%), settembre (91%), ottobre (95,9%), novembre (93,7%) e dicembre (89,9%).
12. La società ha, inoltre, dichiarato, allegando documentazione di riscontro nella nota di febbraio 2017, di aver posto in essere una serie di iniziative per migliorare la qualità del proprio servizio di *call center* e di non aver tratto alcun indebito vantaggio economico dalla violazione.
13. In particolare, le iniziative volte al miglioramento della qualità del servizio sono consistite: a) nell'aver incrementato le risorse dedicate al *call center*, con il passaggio da sei a nove unità di personale e di aver esteso il numero verde aziendale da dodici linee telefoniche comuni per le chiamate in ingresso ed in uscita a quindici linee esclusivamente dedicate alle chiamate in entrata; b) nell'aver esteso l'orario di apertura del *call center* a quaranta ore (rispetto a trentacinque); c) di aver adottato una nuova reportistica dedicata al servizio di *call center* per consentire il monitoraggio delle chiamate pervenute "extra orario" e facilitare l'adozione di eventuali ulteriori interventi migliorativi.

Valutazione delle argomentazioni Enerxenia

14. Le argomentazioni svolte dalla società non sono idonee a costituire causa di esclusione della responsabilità per il mancato rispetto dello standard generale previsto dall'articolo 27, comma 1, del TIQV, per l'indicatore LS.
15. L'Autorità, preso atto, già con la deliberazione 139/2007, del grande rilievo dei servizi telefonici di contatto con la clientela (*call center*), ha riconosciuto a tale strumento una sua autonomia, al fine di garantire un servizio di assistenza e consulenza efficiente oltretutto qualitativamente soddisfacente per i clienti. Tale

scelta è stata ribadita e implementata dal TIQV, che ha introdotto obblighi generali di servizio (Parte III, Titolo I) e specifici indicatori e standard di qualità dei *call center* (Parte III, Titolo II), proprio al fine di garantire un livello efficiente e qualitativamente soddisfacente di detto servizio. In altre parole, il TIQV – individuando gli indicatori e gli standard di qualità dei *call center* (tra cui l'indice LS) e prevedendo che il mancato rispetto dello standard generale per uno stesso indicatore, per due semestri consecutivi, costituisca presupposto per l'apertura di un procedimento sanzionatorio – ha introdotto illeciti di mera condotta (tra i quali quello oggetto di contestazione), che si perfezionano con l'inosservanza degli indici di qualità del *call center* per due semestri consecutivi.

16. Nel caso di specie, l'esercente non ha rispettato lo standard generale previsto dall'art. 27, comma 1, del TIQV, per l'indicatore LS (nel primo semestre 2011), standard che l'esercente non aveva rispettato già nel semestre immediatamente precedente (secondo semestre 2010), con ciò realizzando la situazione di cui all'art. 27, comma 3, del TIQV. Le vicende societarie dedotte dall'esercente non valgono ad escludere l'integrazione dell'illecito sotto il profilo soggettivo, trattandosi di vicende nel pieno controllo della società – alla quale è peraltro richiesta la diligenza “specificata” di cui all'art. 1176, comma 2, del Codice civile, trattandosi di soggetto preposto allo svolgimento di un'attività di pubblica utilità, quale è la vendita dell'energia elettrica e del gas naturale – ed essendo sufficiente, ai fini dell'integrazione dell'illecito, la colpa ai sensi dell'art. 3, della legge 689/81. Né il miglioramento delle attività del *call center* e tutte le azioni poste in essere a tal fine dalla società sono idonee a scriminare la condotta contestata, trattandosi di attività successive al perfezionamento dell'illecito e almeno in parte necessarie al fine di prevenire la commissione di ulteriori illeciti. Tali attività, unitamente alla mancanza di vantaggi economici, sono tuttavia rilevanti ai fini della quantificazione della sanzione.

QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE:

17. 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 l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione;
 - c) personalità dell'agente;
 - d) condizioni economiche dell'agente.
18. Sotto il profilo della *gravità della violazione*, Enerxenia ha disatteso una disposizione che tutela l'interesse del cliente ad ottenere l'effettivo contatto con il venditore tramite il canale telefonico. Occorre, tuttavia, considerare che lo standard di servizio non è stato rispettato, nel secondo semestre di contestazione, nei soli mesi di gennaio e febbraio del 2011 e che la società non ha tratto indebiti vantaggi economici dalla violazione.

19. Con riferimento al criterio *dell'opera svolta dall'agente*, non risulta alcuna circostanza rilevante.
20. Con riferimento al criterio della *personalità dell'agente*, dall'esito dell'istruttoria emerge che già nel corso di uno dei due semestri in contestazione (primo semestre 2011) la società - non già destinataria di altri provvedimenti sanzionatori - ha intrapreso iniziative idonee a superare le criticità evidenziate così da raggiungere valori mensili di LS superiori all'80%. Rileva, altresì, che Enerxenia, come documentato nel corso del procedimento, ha migliorato la qualità del *call center* aumentando il personale addetto, le linee telefoniche e l'orario di apertura ed adottando una nuova reportistica dedicata al servizio stesso per migliorare il monitoraggio delle chiamate pervenute.
21. Per quanto attiene al criterio delle *condizioni economiche dell'agente*, risulta che la società abbia conseguito, per il 2011, un fatturato rilevante pari ad euro 170.405.000

DELIBERA

1. di accertare la violazione, da parte di Enerxenia, nei termini di cui in motivazione, dell'articolo 27, commi 1 e 3, del TIQV;
2. di irrogare, a Enerxenia, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lett. c), della legge 481/95, una sanzione amministrativa pecuniaria, pari a 36.900 euro (trentaseimilanovecento/00);
3. di ordinare, a Enerxenia, di pagare la sanzione di cui al precedente punto entro il termine di 30 giorni dalla data di notifica del presente provvedimento, con versamento diretto al concessionario del servizio di riscossione, oppure mediante delega ad una banca o alla Poste Italiane S.p.a. presentando il modello "F23" (recante codice ente QAE e codice tributo "787T"), come previsto dal decreto legislativo 237/97;
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 689/81 (codice tributo "789T");
5. di ordinare, a Enerxenia, di comunicare all'Autorità l'avvenuto pagamento della sanzione amministrativa irrogata, mediante l'invio di copia del documento attestante il versamento effettuato, nonché, via mail, all'indirizzo riscossione@autorita.energia.it;
6. di notificare il presente provvedimento, mediante plico raccomandato con avviso di ricevimento, a Enerxenia, via Pietro Stazzi 2, 22100, Como e all'indirizzo pec protocollo@pec.enerxenia.it, nonché di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità 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.

16 marzo 2017

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni