

DELIBERAZIONE 15 MARZO 2013
107/2013/S/COM

APPROVAZIONE PARZIALE DELLA PROPOSTA DI IMPEGNI PRESENTATA DA VALLENERGIE S.P.A. E CHIUSURA DEL PROCEDIMENTO SANZIONATORIO AVVIATO CON DELIBERAZIONE DELL'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS 86/2012/S/COM

L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS

Nella riunione del 15 marzo 2013

VISTI:

- la legge 24 novembre 1981, n. 689;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge 481/95) e, in particolare, l'articolo 2, comma 20, lettera c);
- l'art. 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: d. lgs.93/11);
- 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 e il gas (di seguito: Autorità) 18 gennaio 2007, n. 11/07;
- la deliberazione dell'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 22 novembre 2012, 486/2012/S/com (di seguito: deliberazione 486/2012/S/com).

FATTO

1. 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.
2. In particolare, con la deliberazione di cui al punto 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); ciò 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.
 3. In data 20 aprile 2012 (prot. Autorità 12351), Vallenergie ha presentato, ai sensi dell'articolo 45, comma 3, del d. lgs.93/11 e dell'articolo 1, dell'Allegato A della deliberazione ARG/com 136/11, una proposta di impegni relativa alla contestazione di cui alla deliberazione 86/2012/S/com.
 4. Gli impegni di cui al punto precedente consistono:
 - a. nell'estensione dell'orario del *call center* a 10 ore al giorno da lunedì a venerdì, per un totale di 50 ore settimanali (in luogo delle 35 ore previste dall'art. 21, comma 1, lett. b) del TIQV) e nell'esternalizzazione del servizio, al fine di garantirne una maggiore qualità;
 - b. nel miglioramento dello standard generale di qualità del *call center* con riferimento all'indicatore LS (livello di servizio), garantendo quindi che le telefonate andate a buon fine (cioè quelle che abbiano consentito di raggiungere, qualora richiesto, l'operatore telefonico) siano superiori allo *standard* generale dell'80%;
 - c. nella realizzazione di una campagna pubblicitaria di informazione in modo da diffondere nella clientela la conoscenza del numero verde del servizio di *call center* e dell'orario di servizio; la campagna verrebbe realizzata con la diffusione di opuscoli informativi, comunicazioni in bolletta, a mezzo stampa e affissioni.
 5. Con nota 26 luglio 2012 (prot. 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 30 agosto 2012 (prot. Autorità 26187).
 6. Con la nota 30 agosto 2012 (prot. 26187), Vallenergie ha precisato che:
 - con riferimento all'impegno *sub a*), l'estensione dell'orario del *call center* si realizzerebbe a far data dal primo giorno utile successivo alla data di accettazione degli impegni da parte dell'Autorità e non avrebbe alcun termine finale;
 - con riferimento all'impegno *sub b*), il miglioramento dell'indicatore LS rispetto allo standard generale (fissato dal TIQV nell'80%) sarebbe uguale o superiore al 2% e non avrebbe alcun termine finale;
 - i costi associati all'implementazione delle iniziative *sub a*) e *b*) ammonterebbero a 107.261 euro (si tratterebbe dei costi associati alla stipula di un contratto, nella specie con Telesurvey Italia S.r.l.).
 7. Con la medesima nota 30 agosto 2012 (prot. Autorità 26187) la società ha altresì comunicato i dati relativi allo standard LS per ciascun mese del primo semestre 2012.
 8. Con deliberazione 486/2012/S/com, l'Autorità ha dichiarato ammissibile, ai sensi dell'art. 2, comma 1, della deliberazione ARG/com 136/11, la proposta di impegni presentata da Vallenergie in data 20 aprile 2012 (prot. Autorità 12351),

così come integrata dalla nota 30 agosto 2012 (prot. Autorità 26187), limitatamente agli impegni sub a) e b), essendo stato ritenuto manifestamente inammissibile l'impegno sub c) e ne ha disposto la pubblicazione sul proprio sito internet.

9. A seguito della pubblicazione sul sito internet dell'Autorità in data 30 novembre 2012 non sono pervenute osservazioni alla proposta di impegni, di cui al punto precedente.

VALUTAZIONE GIURIDICA

10. Gli impegni in esame si inseriscono in una situazione in cui la violazione contestata è cessata, come richiesto ai fini della dichiarazione di ammissibilità dall'art. 2, comma 3, lett. b), della deliberazione ARG/com 136/11.
11. Gli impegni sub a) e sub b), ossia l'estensione dell'orario del *call center* (da 35 a 50 ore settimanali) e il "miglioramento" dello standard generale per l'indicatore LS (dall'80% ad almeno l'82%), incidendo in senso migliorativo ed in termini quantitativi proprio sull'obbligo e sullo *standard* generale il cui mancato rispetto è stato contestato all'esercente con la deliberazione 86/2012/S/com, sono senz'altro idonei al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate.
12. Ai fini della valutazione positiva degli impegni, assume rilevanza la circostanza che Vallenergie sia allo stato esonerata, ai sensi dell'art. 30, comma 2, del TIQV, dall'indagine di soddisfazione dei clienti che si rivolgono ai *call center*, disciplinata dal titolo IV, del TIQV, in quanto il *call center* della società nel I e nel II semestre 2012 ha ricevuto un numero medio di chiamate telefoniche inferiore a 200/giorno.
13. Qualora, a seguito dell'aumento del numero di chiamate giornaliere, la società accedesse all'indagine di soddisfazione dei clienti, i punteggi per l'accesso al servizio e per la qualità del servizio, rispettivamente disciplinati dagli artt. 33 e 34, del TIQV, verranno calcolati tenendo conto degli impegni assunti da Vallenergie nel presente procedimento. Nella specie, ai sensi degli artt. 33 e 34, del TIQV, il punteggio per l'accesso al servizio (PA) e il punteggio per la qualità del servizio (PQ) verranno calcolati solo nel caso in cui il venditore rispetti l'obbligo di apertura del *call center* e lo standard di qualità ai quali si è impegnato nel presente procedimento (ai sensi degli artt. 33, comma 2 e 34, comma 1, del TIQV, saranno quindi assegnati 3 punti per ogni 5 ore settimanali in più rispetto alle 50 ore settimanali di apertura del *call center* e 2 punti per ogni 1% in più rispetto all'82% di chiamate andate a buon fine).
14. Ai fini della valutazione positiva degli impegni sub a) e sub b), si ritiene necessario che Vallenergie comunichi, su richiesta dell'Autorità, i costi sostenuti effettivamente per l'implementazione di ciascuno degli impegni medesimi e dia altresì separata evidenza contabile degli stessi costi nella nota di commento ai conti annuali separati predisposta ai sensi dell'art. 27, della deliberazione 11/07. Ciò anche al fine di consentire le corrette determinazioni da parte dell'Autorità in tema di riconoscimento dei costi del servizio di vendita di maggior tutela, non potendo i costi sopportati dall'impresa per l'implementazione degli impegni essere annoverati tra i livelli che concorrono alla determinazione dell'ammontare dei costi riconosciuti.

15. Per le suesposte ragioni, l'Autorità ritiene che si possa chiudere il procedimento sanzionatorio avviato con deliberazione 86/2012/S/com nei confronti di Vallenergie S.p.A., ai sensi dell'art. 45, comma 3, del d. lgs. 93/11

DELIBERA

1. di approvare e rendere obbligatori nei termini di cui in motivazione, ai sensi dell'art. 45, comma 3, del d. lgs. 93/11 e dell'art. 4, comma 3, della deliberazione ARG/com 136/11, nei confronti di Vallenergie S.p.A., gli impegni dalla stessa proposti in data 20 aprile 2012 (prot. Autorità 12351), così come integrati dalla nota 30 agosto 2012 (prot. Autorità 26187) (*Allegato A*), con riferimento al procedimento sanzionatorio avviato con deliberazione 86/2012/S/com;
2. di prevedere che Vallenergie S.p.A. comunichi, su richiesta dell'Autorità, i costi sostenuti per l'implementazione di ciascuno degli impegni di cui al punto 4, lett. a) e b) della motivazione della presente deliberazione, dandone evidenza contabile nella nota di commento ai conti annuali separati predisposta ai sensi dell'art. 27, della deliberazione 11/07;
3. di chiudere il procedimento sanzionatorio, avviato nei confronti di Vallenergie S.p.A. con deliberazione 86/2012/S/com, ai sensi dell'art. 45, comma 3, del d. lgs. 93/11 e dell'art. 4, comma 3, della deliberazione ARG/com 136/11;
4. di ordinare a Vallenergie S.p.A. di trasmettere all'Autorità, entro 210 (duecentodieci) giorni dalla notifica del presente provvedimento e successivamente a richiesta dell'Autorità, la prova documentale della completa attuazione degli impegni;
5. di avvisare che, ai sensi dell'art. 45, comma 3, del d. lgs. 93/11 e dell'art. 5, della deliberazione ARG/com 136/11, il procedimento sanzionatorio potrà essere riavviato qualora l'impresa contravvenga agli impegni assunti o il presente provvedimento si fondi su informazioni incomplete, inesatte o fuorvianti. All'esito di tale procedimento l'Autorità potrà irrogare una sanzione amministrativa pecuniaria fino al doppio di quella che sarebbe stata irrogata in assenza di impegni;
6. di notificare il presente provvedimento, mediante plico raccomandato con avviso di ricevimento, a Vallenergie S.p.A. via Clavalitè 8, 11100 Aosta (AO) e 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.

15 marzo 2013

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni



18. APR. 2012 16:15

VALLENERGIE

NR. 120 P. 1/7

VALLENERGIE

VALLENERGIE

11100 Aosta, via Clavallé 8
Tel. +39 0165 647911 Fax. +39 0165 647933

Prot. N° 10/RIS del 18/4/2012

Spettabile
Autorità per l'Energia Elettrica e il
Gas
Direzione Affari Giuridici e
Contenzioso
Piazza Cavour, 5
20121 MILANO



AEEG-228553

AEEG PG.0012351/A - 20/04/2012

Alla c.a.:

Resp. del procedimento
Consigliere Gabriele CARLOTTI

Raccomandata a.r.

Aosta, il 18 aprile 2012

Anticipata a ½ fax al n. 0265565302
e al n. 066979144

Oggetto: Deliberazione 15 marzo 2012 86/2012/S/COM: Avvio di procedimenti sanzionatori per violazioni in materia di qualità dei servizi telefonici (call center) - Proposta di impegni ai sensi dell'art. 45, comma 3, del d.lgs. 93/11 e della delibera ARG/com 136/11.

Con riferimento al procedimento indicato in oggetto ed in particolare alla proposta di impegni ai sensi dell'art. 45, comma 3, del d.lgs. 93/11 e della delibera ARG/com 136/11 (nel seguito per brevità sarà denominata "Proposta"), il sottoscritto ing. Philippe GARD, nato a Ivrea (TO) il 12 gennaio 1977 - C.F. GRDPLP77A12E379N, nella sua qualità di Presidente ed Amministratore Delegato della società Vallenergie S.p.A., presenta a codesta spettabile Autorità la Proposta di seguito riportata.

1. Premessa

Con delibera 86/2012/S/COM codesta Autorità ha avviato un procedimento sanzionatorio nei confronti di Vallenergie S.p.A. (di seguito Vallenergie) per accertare la violazione dell'art. 27, commi 1, 2 e 3, dell'Allegato A alla delibera ARG/com 164/08 recante "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale" (di seguito TIQV).

In particolare viene contestato a Vallenergie il mancato rispetto, per due semestri consecutivi (nel caso di specie il secondo semestre 2010 e il primo semestre 2011) dello standard generale previsto per l'indicatore LS (Livello di Servizio) che, secondo quanto previsto dal TIQV, si intende rispettato se, nel semestre di riferimento, i valori mensili rilevati risultino uguali o superiori all'80% in almeno 5 mesi.

Ciò premesso, con il presente documento, Vallenergie intende presentare una proposta di impegni utili al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle norme in materia di qualità dei servizi telefonici ai sensi dell'art. 45, comma 3, del d.lgs. 93/11 e della delibera ARG/com 136/11.

Handwritten signature and initials

Handwritten initials



11100 Aosta, via Clavallé 8
Tel. +39 0165 647911 Fax. +39 0165 647933

Da un lato, infatti, con il suddetto d.lgs. di recepimento delle direttive comunitarie 2009/72/CE e 2009/73/CE relative a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica e il gas naturale è stata introdotta, anche nei procedimenti sanzionatori avviati dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas, la possibilità per l'impresa destinataria della delibera di avvio di presentare impegni.

Dall'altro, con la delibera ARG/com 136/11 codesta Autorità ha adottato, nelle more della conclusione del procedimento volto a definire un regolamento per la disciplina dei procedimenti sanzionatori e delle modalità procedurali per la valutazione degli impegni, una disciplina transitoria *"in modo da garantire una prima attuazione dell'istituto introdotto dal decreto legislativo n. 93/11"*.

2. Considerazioni preliminari

In via preliminare occorre considerare una serie di circostanze utili a precisare da un lato il particolare contesto in cui si sono realizzate le violazioni contestate, dall'altro gli elementi necessari per valutare l'ammissibilità degli impegni proposti.

Anzitutto è opportuno rilevare come Vallenergie, società operante nella vendita al dettaglio di energia elettrica ai clienti del servizio di maggior tutela, nonostante le modeste dimensioni e la recente costituzione, ha sin da subito dovuto fronteggiare le rilevanti ed ingenti modifiche organizzative imposte dalla disciplina sull'*unbundling* adottando prontamente tutte le iniziative necessarie per conformarsi alle prescrizioni previste in materia.

Quasi contestualmente la società ha poi avviato, in un'ottica di rilancio gestionale, un complesso percorso di ristrutturazione aziendale culminato lo scorso 30 novembre nel cambio di proprietà, attraverso l'acquisizione da parte del Gruppo CVA del restante 51% del capitale sociale, prima detenuto da Enel.

L'operazione appena descritta, come riconosciuto anche dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato in occasione della valutazione sulla notifica della concentrazione, è infatti *"finalizzata al miglioramento della gestione del servizio di vendita dell'energia elettrica nel territorio della Valle d'Aosta"* in modo da *"garantire alle famiglie e alle piccole utenze imprenditoriali valdostane la fruibilità di un servizio essenziale"*.

Ciò premesso, preme segnalare come il mancato raggiungimento dello standard generale in questione sia da ricondurre ad una notevole impennata, nel periodo oggetto di contestazione, delle telefonate ai call center della società determinata in larga parte da problemi intervenuti nell'ordinario ciclo di fatturazione, del tutto imprevedibili e pertanto non ascrivibili alla responsabilità di Vallenergie.

Infatti la legge regionale valdostana 15 febbraio 2010, n. 4 nel disciplinare le modalità per il rilascio di una agevolazione ai clienti domestici residenti nella regione aveva di fatto imposto alle società di vendita operanti nella medesima la stipula di una specifica Convenzione con l'ente regionale la cui concreta applicazione – come peraltro riconosciuto anche dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato – *"richiedeva l'implementazione di specifici sistemi di gestione dei clienti valdostani, che avrebbero comportato modifiche del software di fatturazione nonché oneri burocratici connessi alla gestione dei rapporti con la Regione"*.



11100 Aosta, via Clavalité 8
Tel. +39 0165 647911 Fax. +39 0165 647933

Tuttavia, già a partire dai primi mesi dell'anno 2012, a seguito del cambio di proprietà, la società ha avviato un intervento organizzativo che, anche attraverso un piano di recupero del backlog di fatturazione, ha consentito di superare le criticità emerse nel periodo precedente.

La graduale risoluzione delle problematiche sopra evidenziate, oltre a rilevare in termini di azioni intraprese per eliminare o attenuare le conseguenze della violazione, ha avuto un impatto diretto anche sulla qualità dei servizi telefonici contribuendo al sensibile miglioramento dello standard generale relativo al Livello di Servizio.

In tal senso giova senz'altro sottolineare come, nei mesi di febbraio e marzo 2012, Vallenergie ha fatto registrare un Livello di Servizio rispettivamente pari all'80% e all'81%.

Tale risultato è stato peraltro reso possibile anche attraverso l'intervento della società che, attivandosi prima ancora dell'avvio del procedimento in oggetto da parte di codesta Autorità (circostanza, quest'ultima, che non può non rilevare ai fini della valutazione della personalità dell'agente), ha provveduto a rafforzare numericamente lo staff precedentemente dedicato al servizio di call center.

I dati sopra riportati testimoniano, dunque, come la società abbia ormai intrapreso un trend virtuoso attestandosi su standard qualitativi in linea con quelli fissati da codesta Autorità e destinati a trovare conferma anche nei mesi successivi se si considera che nella prima settimana di aprile 2012 il LS ha raggiunto il 91%.

Ma, soprattutto, tale circostanza dimostra la cessazione della condotta contestata, integrando dunque il requisito di ammissibilità della proposta di impegni previsto dall'art. 2, comma 3, lett. b) dell'Allegato A alla delibera ARG/com 136/11.

3. Impegni assunti da Vallenergie

Ciò premesso Vallenergie, considerato che la violazione contestata ha riguardato la violazione degli obblighi di qualità dei servizi telefonici, intende impegnarsi ad assumere le seguenti iniziative finalizzate a potenziare il servizio di call center attraverso un sensibile prolungamento dell'orario di servizio, a migliorare l'efficienza attraverso il raggiungimento di elevati standard qualitativi e a favorire la diffusione di tale servizio mediante un'adeguata campagna promozionale.

a) Estensione dell'orario di servizio e potenziamento del call center

Il servizio telefonico a disposizione dei clienti garantito da Vallenergie è ad oggi attivo da lunedì a venerdì, dalle ore 8.15 alle 12.15 e dalle ore 13.15 alle 16.30, per un totale di circa 7 ore al giorno.

La società si impegna, a partire da settembre 2012, ad estendere l'orario di servizio degli operatori addetti al call center prevedendo che lo stesso risulti attivo da lunedì a venerdì dalle ore 8.00 alle 18.00 per un totale di 10 ore al giorno.



11100 Aosta, via Clavalité 8
Tel. +39 0165 647911 Fax. +39 0165 647933

Allo scopo di rendere più fluida e quindi più performante la gestione dei flussi di comunicazione telefonica, Vallenergie prevede inoltre di esternalizzare completamente il servizio di call center, per realizzare la qual attività verrà avviato un processo di ricerca e selezione di una società specializzata in servizi di call center, della quale verrà formato il personale con la finalità di fornire un servizio più soddisfacente ai clienti.

A tal proposito si rileva peraltro come, laddove a fronte degli interventi di potenziamento appena descritti dovesse risultare necessario, Vallenergie sarebbe ovviamente pronta a prevedere un ulteriore rafforzamento – rispetto a quello già messo in atto nei primi mesi dell'anno in corso - dello staff attualmente impiegato e dedicato al servizio telefonico.

Preme inoltre evidenziare come tale progressivo incremento dell'orario di servizio consentirà a Vallenergie di collocarsi al di sopra di quanto prescritto dall'obbligo di servizio di cui all'art. 21, comma 1, lett. b) del TIQV che impone ai venditori, in relazione all'orario di apertura del servizio telefonico, un numero minimo settimanale di 35 ore.

Per effetto, infatti, del prolungamento sopra descritto Vallenergie arriverebbe a garantire un totale di 50 ore settimanali a partire da settembre 2012.

b) Miglioramento del LS

Come già anticipato, Vallenergie tanto nel mese di febbraio quanto in quello di marzo 2012 ha raggiunto in relazione al LS uno standard qualitativo in linea con quello richiesto da codesta Autorità.

Vallenergie, nell'ottica di dare continuità al trend intrapreso, si impegna inoltre a garantire uno **standard generale relativo al LS** comunque superiore all'80% a partire dal secondo semestre 2012, offrendo dunque alla clientela un servizio dagli standard qualitativi superiori rispetto a quelli previsti dal TIQV.

Sul punto è appena il caso di evidenziare che il prolungamento dell'orario di servizio così come sopra proposto rende ancora più oneroso il raggiungimento degli obiettivi qualitativi appena evidenziati.

c) Campagna pubblicitaria

Infine, consapevole del fatto che il canale telefonico rappresenta il principale mezzo di interlocuzione tra il cliente e l'operatore, la società si impegna, a partire da luglio 2012, ad avviare una **campagna pubblicitaria di informazione** in modo da diffondere nella clientela la conoscenza del numero verde del servizio di call center, nonché del relativo orario di servizio così come rimodulato per effetto degli impegni in oggetto.

La campagna promozionale sarà realizzata attraverso la diffusione di opuscoli informativi, comunicazioni in bolletta, a mezzo stampa e affissioni.



11100 Aosta, via Clavallé 8
Tel. +39 0165 647911 Fax. +39 0165 647933

4. Considerazioni conclusive circa l'ammissibilità degli impegni e la loro efficacia temporale

Alla luce degli impegni sopra descritti, Vallenergie intende svolgere alcune considerazioni conclusive circa l'ammissibilità degli stessi sulla base di quanto previsto dall'art. 2 dell'Allegato A alla delibera ARG/com 136/11.

Anzitutto, il set di impegni presentato risulta senz'altro utile al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate nella misura in cui si traduce in una serie di iniziative tali da garantire immediati e concreti benefici per i clienti.

Questi ultimi, infatti, per effetto delle misure proposte potrebbero sin da subito usufruire di un servizio telefonico in grado di consentire un rapido ed efficace contatto con il venditore, in linea con la ratio delle norme del TIQV in materia di call center.

In secondo luogo, come sopra anticipato, la proposta in questione è accompagnata dalla già avvenuta cessazione della condotta contestata come testimoniano i dati relativi al Livello di Servizio fatto registrare nei mesi di febbraio e marzo 2012, nonché il dato, seppur parziale, relativo alla prima settimana di aprile 2012, che saranno comunque ufficialmente comunicati a codesta Autorità in occasione della comunicazione di cui all'art. 29 del TIQV da effettuare entro il prossimo 30 settembre.

Le iniziative sopra descritte hanno peraltro un'indubbia valenza ripristinatoria (in linea con quanto rilevato da codesta Autorità nell'ambito della delibera 59/2012/S/GAS) soprattutto laddove si consideri che la nuova campagna pubblicitaria che la società si impegna a predisporre potrebbe consentire a diversi clienti che in passato hanno richiesto di parlare con un operatore del servizio telefonico di essere informati del nuovo orario di servizio del call center e quindi di contattare con successo quest'ultimo, peraltro in un lasso temporale più ampio rispetto a quello prima garantito.

Per quanto concerne inoltre la portata degli impegni proposti è di tutta evidenza come questi ultimi, lungi dal costituire un mero adempimento di un obbligo violato, vanno oltre quanto prescritto dalla regolazione nella misura in cui garantiscono il raggiungimento di livelli qualitativi e di obblighi di servizio di gran lunga superiori rispetto a quelli attualmente previsti dal TIQV.

Con riferimento infine alle date di efficacia delle attività di rafforzamento del servizio telefonico sopra evidenziate, Vallenergie intende precisare come le stesse tengano conto delle tempistiche strettamente funzionali per implementare i sistemi e per selezionare la società alla quale esternalizzare i servizi di call center con la successiva formazione del relativo personale, e per adottare tutti gli interventi organizzativi necessari per garantire l'immediata attuazione.

Confidando nell'approvazione degli impegni sopra esposti ai sensi dell'art. 46, comma 3, del d.lgs. 93/11 e della delibera ARG/com 136/11, restiamo a disposizione per ogni eventuale chiarimento o precisazione che dovessero rendersi necessari.

18. APR. 2012 16:15

VALLENERGIE
VALLENERGIE

NR. 120 P. 6/7

VALLENERGIE

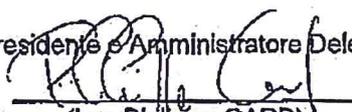
11100 Aosta, via Clavalité 8
Tel. +39 0165 647911 Fax. +39 0165 647933

Resta inteso che l'offerta di tali impegni non implica in alcun modo acquiescenza nei confronti delle ipotesi di violazione configurate nella delibera di avvio del procedimento in questione.

Per completezza si allega copia fotostatica del documento di identità personale del sottoscrittore.

Con l'occasione porgiamo distinti saluti.

Il Presidente e Amministratore Delegato



(ing. Philippe GARD)

Ns. Rif.:

Ing. Philippe GARD

Cell. 328.76.41.479

Fax 0165 647933

e-mail: philippe.gard@vallenergie.com

Allegati: ut supra


SP



VALLENERGIE

Spettabile
 Autorità per l'Energia Elettrica e il
 Gas
 Direzione Affari Giuridici e
 Contenzioso
 Piazza Cavour, 5
 20121 MILANO



AEEG-242463

AEEG PG.0026187/A - 30/08/2012

Alla c.a.: Vice Direttore
 Dott. Michele PASSARO

Raccomandata a.r.

Chatillon, il 27 agosto 2012

Anticipata a ½ fax al n. 0265565302

Oggetto: Deliberazione 15 marzo 2012 86/2012/S/COM: Avvio di procedimenti sanzionatori per violazioni in materia di qualità dei servizi telefonici (call center) – Proposta di impegni ai sensi dell'art. 45, comma 3, del d.lgs. 93/11 e della delibera ARG/com 136/11.
 Proposta di impegni relativa al procedimento avviato con deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas 15 marzo 2012, 86/2012/S/COM nei confronti di Vallenergie S.p.A.

Con riferimento al procedimento indicato in oggetto e facendo seguito alla Vostra richiesta di precisazioni e chiarimenti del 26 luglio 2012, PROT. GENERALE / P 0023094, recante ad oggetto "Proposta di impegni relativa al procedimento avviato con deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas 15 marzo 2012, 86/2012/S/COM nei confronti di Vallenergie S.p.A.", anticipata a mezzo fax alla società scrivente in data 26 luglio 2012 e ricevuta a mezzo posta in data 01 agosto 2012, Vi segnaliamo quanto segue:

1. Relativamente all'impegno sub a) della lettera di Vallenergie S.p.A. del 18 aprile 2012 – estensione dell'orario di servizio e potenziamento del call center, prot. nostro n. 10/RIS – prot. Autorità n. 12587 -, la società si impegna a rendere operativa la presente misura senza alcun un termine finale alla sua attuazione a far data dal primo giorno utile successivo a quello in cui codesta spettabile Autorità dovesse accettare gli impegni proposti rendendoli obbligatori.
2. Relativamente all'impegno sub b) (*miglioramento del LS*) si specifica che l'entità del miglioramento in termini percentuali rispetto alla *standard* previsto dall'articolo 27, comma 1 dell'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità ARG/com 164/com 164/08 (80%) è del $\geq 2\%$. Si conferma l'assenza di un termine finale all'iniziativa descritta.
3. Relativamente ai dati relativi allo standard LS per ciascun mese del primo semestre 2012, qui di seguito si riporta la tabella riassuntiva:

SP



Gruppo CVA

VALLENERGIE S.p.A. a s.u.
 Sede legale:
 Via Clavallité, 8 - 11100 Aosta - I

Tel. +39 0165 647911
 Fax +39 0165 647933
 E-mail: vallenergie@pec.vallenergie.com

N° Reg. Imprese di Aosta,
 Cod. fisc. e partita IVA 01112220072
 R.E.A. 68495
 Cap.Soc. € 5.000.000



VALLENERGIE

| Mese | Chiamate ricevute | Chiamate evase | LS |
|----------|-------------------|----------------|-------|
| gennaio | 4.565 | 2.276 | 49,9% |
| febbraio | 2.380 | 1.904 | 80,0% |
| marzo | 3.858 | 3.120 | 80,9% |
| aprile | 3.150 | 2.650 | 84,1% |
| maggio | 2.707 | 2.466 | 91,1% |
| giugno | 3.046 | 2.808 | 92,2% |

4. Relativamente alle previsioni di costo per l'implementazione degli impegni sub a) e b) si precisa che gli stessi ammontano a _____ come da contratto con TELESURVEY ITALIA S.r.l. decorrente dal 19 luglio 2012.

MISSIS

Nella speranza di avere fornito le dovute precisazioni e i chiarimenti richiesti, l'occasione è gradita per porgere distinti saluti.

Un Procuratore Speciale


(dott. Marco BORTOLOTTI)

Ns. Rif.:

Ing. Philippe GARD

Cell. 328.76.41.479

Fax 0165 647933

e-mail: philippe.gard@vallenergie.com



Gruppo CVA

VALLENERGIE S.p.A. a s.r.l.
Sede legale:
Via Clavalité, 8 - 11100 Aosta - I

Tel. +39 0165 647911
Fax +39 0165 647933
E-mail: vallenergie@pecvallenergie.com

N° Reg. Imprese di Aosta,
Cod. fisc. e partita IVA 01112220072
R.E.A. 68495
Cap. Soc. € 5.000.000