

DELIBERAZIONE 11 LUGLIO 2013
302/2013/S/EEL

**CHIUSURA DI UN PROCEDIMENTO SANZIONATORIO PER VIOLAZIONE DEGLI OBBLIGHI
RELATIVI AL SERVIZIO TELEFONICO COMMERCIALE**

L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS

Nella riunione del 11 luglio 2013

VISTI

- la legge 24 novembre 1981, n. 689;
- l'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 14 novembre 1995, n. 481;
- 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) 26 ottobre 2007, n. 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 24 novembre 2010, VIS 166/10 (di seguito: deliberazione VIS 166/10);
- la deliberazione dell’Autorità 2 dicembre 2010, VIS 174/10 (di seguito: deliberazione VIS 174/10).

FATTO

1. Con deliberazione VIS 166/10, rettificata con deliberazione VIS 174/10, l’Autorità ha avviato, nei confronti di Enel Servizio Elettrico S.p.A. (di seguito: Ese), un procedimento per accertare la violazione dell’articolo 3, comma 1, 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 2010, è emerso che: a) il servizio telefonico commerciale di Ese è dotato di un albero fonico (o IVR) che, in base alle scelte effettuate dal cliente finale via tastiera o riconoscimento vocale, permette di accedere a menù di servizi e di richiedere di essere messi in contatto con un operatore; b) l'albero fonico contempla espressamente, tra le opzioni a disposizione del cliente, la possibilità di ricevere informazioni sulle offerte commerciali di Enel Energia S.p.A., società appartenente al medesimo gruppo societario e operante nella vendita al mercato libero; c) in particolare, selezionando una opzione, si ricevono informazioni sulle "offerte di Enel Energia S.p.A. sul mercato libero dell'energia elettrica e il gas anche in alternativa alla bioraria".
3. Dai successivi controlli telefonici, effettuati dagli uffici dell'Autorità in data 29 settembre 2010, è emerso che era stata rimossa l'opzione dell'albero fonico che prevedeva la possibilità di ricevere informazioni sulle offerte commerciali di Enel Energia S.p.A.; tuttavia, da ulteriori controlli telefonici, effettuati dagli uffici dell'Autorità in data 11 novembre 2010, l'albero fonico risulta nuovamente modificato attraverso l'inserimento di un'opzione esplicita "per conoscere le offerte di Enel Energia sul mercato del gas": scegliendo tale opzione, la chiamata viene trasferita ad Enel Energia S.p.A, ad un livello dell'albero fonico che prevede due opzioni che rimandano alla possibilità di ottenere informazioni sulle offerte commerciali della stessa Enel Energia S.p.A., la quale ha un servizio telefonico commerciale unico per la vendita di energia elettrica a clienti del mercato libero e per la vendita di gas (800900860).
4. Con nota 14 dicembre 2010 (prot. Autorità 40780), la società ha chiesto di essere sentita in audizione finale e con nota 16 dicembre 2010 (prot. Autorità 40964) ha chiesto di accedere agli atti del procedimento, accesso consentito con nota 3 gennaio 2011 (prot. Autorità 0048).
5. Con nota 28 marzo 2011 (prot. Autorità 8702), Ese ha presentato memoria difensiva.
6. Con nota 26 giugno 2012 (prot. Autorità 19331), il responsabile del procedimento ha comunicato le risultanze istruttorie alla società.
7. Con nota 20 novembre 2012 (prot. Autorità 37252), la società ha inviato un'ulteriore memoria difensiva.
8. In data 28 febbraio 2013, si è svolta l'audizione finale dinanzi al Collegio dell'Autorità, nel corso della quale è stata consentita, alla società, la produzione di ulteriore documentazione difensiva, acquisita con nota 5 marzo 2013 (prot. Autorità 8906).

VALUTAZIONE GIURIDICA

9. 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 sia da parte dei soggetti esercenti il servizio di maggior tutela che da parte delle società di vendita ai clienti del mercato libero.

10. Il gruppo Enel svolge il servizio di maggior tutela attraverso Ese, una società separata da quella che opera sul mercato libero (Enel Energia S.p.A.).
11. L'articolo 3, comma 1, della deliberazione 272/07 vieta agli esercenti il servizio di maggior tutela, facenti parte di gruppi societari in cui sono presenti anche società che svolgono l'attività di vendita di energia elettrica ai clienti del mercato libero, di dare informazioni o attivare promozioni riguardanti le offerte commerciali delle società appartenenti al medesimo gruppo societario operanti nella vendita al mercato libero.
12. 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, prevede lo svolgimento di controlli volti a verificare, tra l'altro, il rispetto, da parte degli esercenti il servizio di maggior tutela, del divieto stabilito dall'articolo 3, comma 1, della deliberazione 272/07.

Argomentazioni di Ese

13. La società sostiene, in via preliminare, la non fondatezza della contestazione in merito alla violazione dell'articolo 3, comma 1, della deliberazione 272/07 con riferimento al controllo telefonico dell'11 novembre 2010. In particolare la società ritiene che il proprio servizio telefonico commerciale prevede un'attività di mero reindirizzamento al *call center* della società operante nel mercato libero e non un'attività volta ad ottenere direttamente informazioni e promozioni da parte dell'operatore su tale mercato.
14. Ese ha, in particolare, evidenziato, nella memoria del 20 novembre 2011, prodotta dopo la comunicazione delle risultanze istruttorie, che la condotta contestata in realtà si limiterebbe esclusivamente a trasferire, a seguito di esplicita richiesta da parte dell'utente, la chiamata al servizio telefonico commerciale di Enel Energia S.p.A. In questo modo si permette al chiamante, che – anche per errore – ha contattato il distinto *call center* di Ese, di essere indirizzato, attraverso una libera e consapevole scelta, ad un altro *call center* per ottenere informazioni sul mercato libero; tale soluzione, pertanto, non sarebbe stata predisposta per ingenerare confusione o per indirizzare involontariamente un cliente verso il mercato libero, ma semplicemente per evitare di costringerlo ad effettuare una seconda chiamata. Inoltre, precisa sempre la società, una volta effettuata l'opzione per il rimando al *call center* di Enel Energia il messaggio di benvenuto precisava ulteriormente l'identità della società (in linea, tra l'altro, con quanto disposto dall'articolo 2, comma 1, lettera a), punto iii), della deliberazione 272/07), fornendo, in questo modo, un secondo chiarimento per permettere una scelta consapevole al cliente.
15. La società sostiene, altresì, non sussistere la medesima violazione contestata con riferimento al controllo telefonico dell'11 novembre 2010 in quanto, in questo caso, si tratterebbe di un'opzione relativa al settore gas, diverso, quindi, dal settore elettrico cui esclusivamente si riferirebbe la regolazione di cui alla deliberazione

272/07. Ciò sarebbe ulteriormente confermato dalla circostanza, precisata dalla società nella memoria del 20 novembre 2012, che l'opzione di rimando al *call center* di Enel Energia S.p.A., sarebbe comunque accompagnata da una serie di misure volte a precludere agli operatori della società attiva sul mercato libero di dare direttamente informazioni o attivare promozioni in relazione al mercato dell'energia elettrica.

Valutazione delle argomentazioni di Ese

16. Risultano condivisibili le argomentazioni difensive della società rilevate in particolare nella memoria del 20 novembre 2011 in merito alla contestazione relativa alla violazione dell'articolo 3, comma 1, della deliberazione 272/07.
17. La norma citata ha, tra le sue finalità, quella di consentire 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. Ciò posto risulta evidente che, per quanto anche una funzione di reindirizzamento ad un servizio diverso da quello per il quale numero di *call center* è predisposto possa in astratto ingenerare confusione nel cliente, l'analisi dei concreti elementi fattuali da ultimo prodotti dalla società consente di approdare a valutazioni diverse da quelle ipotizzate al momento dell'avvio del presente procedimento.
18. Al riguardo, la società ha dichiarato ed adeguatamente documentato, in sede istruttoria, che l'utente che avesse chiamato il *call center* del servizio di maggior tutela avrebbe ottenuto informazioni riguardanti le offerte commerciali della società operante nella vendita al mercato libero non direttamente ma solo a seguito di una libera e consapevole scelta di essere indirizzato al *call center* di tale servizio e che tale soluzione era stata predisposta per evitare di costringere l'utente ad effettuare una seconda chiamata. Inoltre, anche una volta effettuata la prima opzione, il messaggio di benvenuto del *call center* dell'operatore del mercato libero al quale si veniva rimandati specificava – nel rispetto della normativa vigente – il settore di riferimento così fornendo al cliente un'ulteriore informazione utile per decidere se accedere o meno a tale servizio.
19. Tali elementi risultano idonei ad escludere che la condotta di Ese abbia ingenerato un concreto ed effettivo rischio di pregiudicare la scelta consapevole degli utenti e pertanto che vi possa essere una responsabilità della società per la violazione dell'articolo 3, comma 1, della deliberazione 272/07.
20. Infine, occorre rilevare che la società, successivamente alla notifica della deliberazione di avvio del presente procedimento, ha comunque provveduto a rimuovere dal messaggio pre-registrato di risposta al numero verde l'opzione di reindirizzamento al *call center* della società operante nel mercato libero

DELIBERA

1. di archiviare, nei termini di cui in motivazione, il procedimento, avviato con deliberazione VIS 166/10 nei confronti di Enel Servizio Elettrico S.p.A., per l'accertamento della violazione di cui all'articolo 3, comma 1, della deliberazione 272/07;
2. di notificare il presente provvedimento, mediante plico raccomandato con avviso di ricevimento, a Enel Servizio Elettrico S.p.A., Viale Regina Margherita 125, 00198 Roma e di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

11 luglio 2013

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni