

DELIBERAZIONE 10 OTTOBRE 2013
440/2013/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 24 novembre 2010, VIS 165/10 (di seguito: deliberazione VIS 165/10);
- la deliberazione dell’Autorità 2 dicembre 2010, VIS 174/10 (di seguito: deliberazione VIS 174/10).

FATTO

1. Con deliberazione VIS 165/10, rettificata con deliberazione VIS 174/10, l’Autorità ha avviato, nei confronti di AGSM Energia S.p.A. (di seguito: AGSM o società), un procedimento per accertare la violazione dell’articolo 2, comma 1, lettera a), punto

- i., 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 29 settembre, 30 ottobre, 11 e 12 novembre 2010, è emerso che AGSM, 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 al primo livello dell'albero fonico, per uno dei due numeri del servizio telefonico commerciale (800552866), relativo sia al servizio di maggior tutela che alla vendita ai clienti del mercato libero, l'opzione esplicita che consente di scegliere tra l'uno e l'altra.
 3. Con nota 16 dicembre 2010 (prot. Autorità 40962), Enel Servizio Elettrico S.p.A. ha depositato istanza di intervento nel procedimento.
 4. Con nota 26 giugno 2012 (prot. Autorità 19328), il responsabile del procedimento ha comunicato le risultanze istruttorie a AGSM.
 5. AGSM non ha presentato memorie difensive.

VALUTAZIONE GIURIDICA

6. 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.
7. AGSM 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.
8. L'articolo 2, comma 1, lettera a), punto i., 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, al primo livello dell'albero fonico del servizio telefonico commerciale basato su un solo numero, un'opzione esplicita che consenta di scegliere tra servizio di maggior tutela e attività di vendita ai clienti del mercato libero.
9. 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.
10. Dagli elementi acquisiti agli atti emerge che AGSM si è resa responsabile della violazione sopra descritta in quanto per uno dei due numeri del servizio telefonico commerciale (800552866), relativo sia al servizio di maggior tutela che alla vendita

ai clienti del mercato libero, non era prevista al primo livello dell'albero fonico l'opzione esplicita che consentiva di scegliere tra l'uno e l'altra.

11. Infine, occorre rilevare che la società, successivamente alla comunicazione delle risultanze istruttorie, ha inserito la prescritta opzione (articolo 2, comma 1, lettera a), punto i., della deliberazione 272/07).

QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

12. 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.
13. Sotto il profilo della *gravità* della violazione, AGSM 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 solo uno dei due numeri del servizio telefonico commerciale della società e si è protratta per circa diciannove mesi, risultando cessata subito dopo la comunicazione delle risultanze istruttorie (articolo 2, comma 1, lettera a), punto i., della deliberazione 272/07).
14. Per quanto riguarda l'*opera svolta dall'agente per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione*, non risulta alcuna circostanza rilevante.
15. Quanto al criterio della *personalità dell'agente*, AGSM non si è resa responsabile di altre violazioni di provvedimenti dell'Autorità.
16. 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 euro 73.109.101.
17. La violazione dell'articolo 2, comma 1, lettere a), punto i. della deliberazione 272/07, comporta pertanto l'irrogazione di una sanzione di euro 44.900

DELIBERA

1. di accertare la violazione, da parte di AGSM Energia S.p.A., nei termini descritti in motivazione, dell'articolo 2, comma 1, lettere a), punto i., della deliberazione 272/07;

2. di irrogare, nei confronti di AGSM Energia S.p.A., ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95, una sanzione amministrativa pecuniaria pari a euro 44.900 (quarantaquattromilanovecento);
3. di ordinare ad AGSM Elettricità 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 689/81 (codice tributo "789T");
5. di ordinare, ad AGSM Elettricità 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 AGSM Energia S.p.A., Via Lungadige Galtarossa 8, 37133 Verona, 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.

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