

**DELIBERAZIONE 16 MARZO 2017
135/2017/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 Isogas S.p.a. a socio unico (di seguito: Isogas o società) per non aver la società inviato all'Autorità, entro il 30 settembre 2011, i dati di qualità dei servizi telefonici relativi al primo semestre 2011, come prescritto dall'articolo 29, comma 1, del TIQV.

2. La società, con nota 2 aprile 2012 (acquisita con prot. Autorità 10185), ha chiesto di essere sentita in audizione finale innanzi al Collegio, ai sensi dell'articolo 10, del d.P.R. 244/01.
3. Con memoria 22 maggio 2012 (acquisita con prot. 15348), Isogas ha svolto le proprie argomentazioni difensive.
4. Isogas risulta cancellata dal registro delle imprese, a far data dal 1 gennaio 2013, per effetto di fusione per incorporazione in Est Più S.p.a., in data 10 ottobre 2012; Est Più S.p.a. risulta, a sua volta, cancellata, dal 1 dicembre 2015, dal registro delle imprese, per effetto di fusione per incorporazione in Eni S.p.a. del 28 maggio 2015.
5. Con nota del 2 febbraio 2017 (prot. Autorità 3955), il responsabile del procedimento ha comunicato le risultanze istruttorie a Eni S.p.a.
6. Con nota del 15 febbraio 2017 (prot. Autorità 6374), la società è stata convocata per l'audizione finale innanzi al Collegio in data 7 marzo 2017.
7. In data 27 febbraio 2017 (prot. Autorità 7616) la società ha comunicato di non prendere parte all'audizione dinanzi al Collegio.

VALUTAZIONE GIURIDICA:

8. Gli artt. 28 e 29 del TIQV impongono, ai soggetti esercenti l'attività di vendita di energia elettrica e di gas naturale, obblighi di registrazione e di comunicazione dei dati di qualità dei servizi telefonici, necessari, rispettivamente, a rendere verificabili gli indicatori e ad accertare il rispetto degli standard.
9. In particolare, l'articolo 29 prevede che, entro il 28 febbraio e il 30 settembre di ogni anno, il venditore comunichi, all'Autorità, con riferimento a ciascuno dei mesi del semestre precedente: a) il numero di chiamate telefoniche con le quali è stato chiesto di parlare con un operatore e il numero di quelle alle quali è stata data risposta; b) il livello di accessibilità del servizio (AS); c) il tempo medio di attesa (TMA); d) il livello di servizio (LS).
10. L'esame delle comunicazioni inviate all'Autorità, ai sensi dell'articolo 29, del TIQV, ha evidenziato che Isogas non ha trasmesso, entro il 30 settembre 2011, i dati di qualità del servizio telefonico relativi al primo semestre 2011, come prescritto dall'articolo 29, comma 1, del TIQV.

Argomentazioni di Isogas

11. Isogas, con la memoria 22 maggio 2012, pur ammettendo di non aver inviato, entro il 30 settembre 2011, i dati in parola, ha chiesto, in via principale, che il presente procedimento venisse archiviato, in quanto nessuna disposizione del TIQV prevederebbe l'apertura di un procedimento sanzionatorio per la violazione degli obblighi di comunicazione di cui all'articolo 29 del TIQV. In particolare, a parere della società, l'Autorità potrebbe avviare procedimenti sanzionatori, ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del TIQV, per i soli casi di mancato rispetto degli standard generali di qualità dei *call center* (o degli obblighi generali di

servizio di cui al Titolo I, Parte III, del TIQV) e non anche per il mancato rispetto degli obblighi di comunicazione.

12. La società ha, altresì, sostenuto, nel corso del procedimento, di non rispondere della violazione contestata nemmeno a titolo di colpa, poiché la stessa sarebbe avvenuta in “assoluta buona fede”. A sostegno di questa argomentazione, la società – dopo aver asserito che la mancata comunicazione dei dati rientrerebbe nel margine di errore statisticamente inevitabile in ogni attività umana – ha sottolineato le seguenti circostanze: a) di essersi resa immediatamente disponibile, con la citata nota 2 aprile 2012, a trasmettere all’Autorità i dati non comunicati, allegandoli alla medesima nota; b) di aver provveduto tempestivamente ad inviare i dati di qualità del servizio di *call center* relativi al secondo semestre 2011; c) di aver, comunque, rispettato, nel semestre, gli standard di qualità previsti dal Titolo II, del TIQV. Infine, la società ha affermato che la violazione contestata non le ha arrecato alcun vantaggio economico, né ha prodotto danni alla clientela o pregiudizio all’esercizio delle funzioni istituzionali dell’Autorità
13. In via subordinata, la società ha chiesto che l’entità dell’eventuale sanzione irrogata venga contenuta nella misura del minimo edittale, rilevando che la violazione contestata: a) non sarebbe grave, avuto riguardo alla natura dell’interesse tutelato dalla disposizione violata ed alla durata ed estensione territoriale della violazione stessa, tenuto anche conto che il numero dei clienti serviti (circa 53.000) e delle telefonate medie giornaliere ricevute (51) nel semestre di riferimento risulterebbe poco significativo; b) non avrebbe determinato né effetti pregiudizievoli sui mercati, né indebiti vantaggi economici per la società, né pregiudizio all’esercizio delle funzioni istituzionali dell’Autorità. La società, infine, in punto di quantificazione della sanzione, ha sottolineato di non essere mai stata destinataria di provvedimenti sanzionatori dell’Autorità.

Valutazione delle argomentazioni di Isogas

14. Le argomentazioni svolte da Isogas non sono idonee a costituire causa di esclusione della responsabilità per il mancato invio dei dati, di cui all’articolo 29, del TIQV.
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 nonché 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, prevedendo illeciti di mera condotta, tra i quali quello oggetto di contestazione, che si perfezionano con la mera inosservanza dell’obbligo di inviare, all’Autorità, i dati richiesti alle

scadenze indicate, a prescindere, quindi, dall'assenza di indebiti vantaggi economici tratti dalla violazione.

16. L'invio, con la nota 2 aprile 2012, dei dati di qualità del *call center* riferiti al primo semestre 2011, così come il rispetto dell'obbligo di comunicazione, con riferimento ai dati del secondo semestre di tale anno, non assumono efficacia scriminante della condotta contestata, essendosi l'illecito perfezionato allo scadere del termine fissato dall'articolo 29, del TIQV, per l'invio dei dati relativi al primo semestre 2011, ossia il 30 settembre 2011. Nè può assumere rilievo la circostanza che la società abbia, comunque, rispettato, nel semestre in contestazione, gli standard di qualità non comunicati, in quanto la condotta contestata alla società con la deliberazione 86/2012/S/com consiste nel mancato rispetto dell'obbligo di comunicazione, di cui all'articolo 29, del TIQV. D'altra parte, l'articolo 2, comma 20, lett. c), della legge 481/95, correla l'esercizio del potere sanzionatorio dell'Autorità non solo all'"*inosservanza dei propri provvedimenti*" (fattispecie senz'altro integrata dalla violazione dell'obbligo di comunicazione imposto dall'articolo 29 del TIQV), ma anche al "... *caso di mancata ottemperanza da parte dei soggetti esercenti il servizio alla richiesta di informazioni o a quelle connesse all'effettuazione dei controlli*", con ciò attribuendo autonomo e specifico rilievo all'interesse dell'Autorità a disporre dei dati e delle informazioni necessarie allo svolgimento delle proprie funzioni istituzionali e, segnatamente, della funzione di vigilanza e controllo.
17. In senso contrario, non può valere quanto sostenuto dalla società in merito alla presunta liceità della mera violazione dell'obbligo di trasmissione dei suddetti dati. E' evidente, infatti, che la disposizione, di cui all'articolo 27, comma 3, del TIQV, invocata dall'esercente – secondo la quale "*il mancato rispetto dello standard generale per uno stesso indicatore (AS, TMA, LS) per due semestri consecutivi, o la violazione degli obblighi generali di servizio di cui al Titolo I della parte III del presente TIQV, costituiscono presupposto per l'apertura di un procedimento sanzionatorio ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c) della legge n. 481/95*" – non preclude l'esercizio del potere sanzionatorio da parte dell'Autorità per violazione degli obblighi di comunicazione, di cui all'articolo 29, del TIQV; diversamente gli esercenti potrebbero sottrarsi al rispetto della regolazione ed ai correlati poteri di *enforcement* dell'Autorità con la semplice omissione della comunicazione in parola.
18. Come risulta, infatti, dal documento per la consultazione DCO 19/09, il citato articolo 29, nella formulazione, applicabile *ratione temporis*, introdotta nel TIQV con deliberazione 11 novembre 2009, ARG/com 170/09, intende solo precisare il significato dell'originaria formulazione dell'articolo 27, comma 3, del TIQV, esplicitando che per "*grave violazione degli standard generali di qualità del call center per due semestri consecutivi*" deve intendersi il "*mancato rispetto dello standard generale per uno stesso indicatore (AS, TMA, LS) per due semestri consecutivi*", lasciando impregiudicati gli obblighi di comunicazione il cui inadempimento risulta sanzionabile dall'Autorità ai sensi della propria legge istitutiva.

19. Inoltre, si rileva che, ai fini dell'integrazione dell'elemento soggettivo dell'illecito, è sufficiente la colpa e che le circostanze invocate dalla società non valgono a superare la presunzione di colpa stabilita dall'articolo 3, della legge 689/81, ciò anche in considerazione del fatto che la diligenza richiesta alle imprese distributrici, destinatarie degli obblighi di comunicazione previsti dal TIQV, è quella specifica, di cui all'articolo 1176, comma 2, del Codice civile, trattandosi di soggetti preposti allo svolgimento di un'attività di pubblica utilità, quale è la vendita dell'energia elettrica e del gas naturale.
20. Alcune delle circostanze invocate dall'esercente sono, tuttavia, rilevanti ai fini della quantificazione della sanzione.

QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE:

21. 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.
22. Sotto il profilo della *gravità della violazione*, la condotta di Isogas contrasta con le disposizioni volte ad attivare flussi informativi funzionali allo svolgimento dell'attività istituzionale dell'Autorità. In particolare, Isogas ha disatteso una disposizione che tutela l'interesse dell'Autorità a disporre tempestivamente dei dati sulla qualità del servizio di *call center*. Assume, tuttavia, rilievo la circostanza che la società abbia inviato, sia pure tardivamente, i dati di qualità del servizio di *call center* relativi al primo semestre 2011. Peraltro si rileva che la gravità della violazione risulta attenuata dall'esiguo numero di clienti coinvolti (53.000, a fronte di un numero medio di telefonate giornaliere ricevute dal call center pari a 51), numero che è andato ulteriormente diminuendo nel secondo semestre 2011 (51.000 a fronte di una media di telefonate giornaliere pari a 28). Sotto il presente profilo rileva, altresì, la mancanza di indebiti vantaggi economici per la società, derivanti dalla violazione.
23. Con riferimento al criterio dell'*opera svolta dall'agente* non risulta alcuna circostanza rilevante.
24. Con riferimento al criterio della *personalità dell'agente*, si rileva che la società non risulta essere stata destinataria di precedenti provvedimenti sanzionatori da parte dell'Autorità.
25. Infine, quanto al criterio delle *condizioni economiche dell'agente*, risulta che la società abbia conseguito, per il 2011, un fatturato rilevante pari a 44.898.680 euro

DELIBERA

1. di accertare la violazione, da parte di Isogas S.p.a. a socio unico, nei termini di cui in motivazione, dell'articolo 29, comma 1, del TIQV;
2. di irrogare, a Eni S.p.a., per le ragioni di cui in motivazione, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lett. c), della legge 481/95, una sanzione amministrativa pecuniaria pari a 23.800 euro (ventitremilaottocento/00);
3. di ordinare, a Eni S.p.a., di pagare la sanzione 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 Eni S.p.a., 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 Eni S.p.a., Piazzale Enrico Mattei 1, 00144 Roma e all'indirizzo pec eni@pec.eni.com, 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