

DELIBERAZIONE 12 SETTEMBRE 2013
380/2013/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 12 settembre 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 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 Iren Mercato S.p.A., un procedimento per accertare la violazione dell'articolo 2, comma 1, lettera a), punto iii, 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 il servizio telefonico commerciale di Iren Mercato S.p.A. – società 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, per uno dei cinque numeri verdi (800085355) dedicato all’attività di vendita di energia elettrica ai clienti del mercato libero, il messaggio iniziale che chiarisse che è proprio e solo questa l’attività per cui vengono fornite informazioni.
3. Con nota 6 dicembre 2010 (prot. Autorità 39950) la società ha chiesto di essere sentita in audizione finale e di accedere agli atti del procedimento, accesso consentito con nota 3 gennaio 2011 (prot. Autorità 0046).
4. Con nota 16 dicembre 2010 (prot. Autorità 40962) Enel Servizio Elettrico S.p.A. ha depositato istanza di intervento nel procedimento.
5. Con nota 10 febbraio 2011 (prot. Autorità 4054) Iren Mercato S.p.A. ha presentato memoria difensiva.
6. Con nota 26 giugno 2012 (prot. Autorità 19330) il responsabile del procedimento ha comunicato le risultanze istruttorie alla società.
7. Con nota 13 luglio 2012 (prot. Autorità 21574) Iren Mercato S.p.A. ha chiesto di poter accedere agli ulteriori atti del procedimento, accesso consentito con nota 23 luglio 2012 (prot. Autorità 22522); con nota 9 agosto 2012 (prot. Autorità 24862) la società ha inviato un’ulteriore memoria difensiva.
8. In data 17 gennaio 2013 si è svolta l’audizione finale dinanzi al Collegio dell’Autorità.

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 e dei soggetti che svolgono tali attività in maniera integrata.
10. Iren Mercato S.p.A. 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.
11. L’articolo 2, comma 1, lettera a), punto iii, 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 - nell’ambito del servizio telefonico commerciale articolato in numeri dedicati al servizio di maggior tutela e in altri numeri dedicati alla vendita ai clienti del mercato

libero - un messaggio iniziale che chiarisca il servizio o l'attività per cui vengono fornite informazioni.

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, 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.

Argomentazioni di Iren Mercato S.p.A.

13. La società sostiene la non fondatezza della contestazione in merito alla violazione dell'articolo 2, comma 1, lettera a), punto iii, della deliberazione 272/07. In particolare Iren Mercato S.p.A., con la memoria del 9 agosto 2012, prodotta dopo la comunicazione delle risultanze istruttorie, ha evidenziato che il servizio telefonico commerciale a cui si riferisce il numero verde 800085355, oggetto della contestazione, è dedicato esclusivamente alla vendita di energia elettrica per il mercato libero con riferimento alle aree geografiche della Liguria, della Toscana, del Sud Italia e del Piemonte (ad eccezione dell'area di Torino e di Parma); in tali zone la società non svolge il servizio di maggior tutela e pertanto sebbene il messaggio pre-registrato di risposta del numero citato omettesse la precisazione che il servizio contattato dall'utente era esclusivamente quello relativo al mercato libero, non si sarebbe configurato alcun rischio di erronea informazione per l'utenza e/o danno per il mercato.
14. Infine, la società dichiara di aver provveduto, successivamente alla notifica della deliberazione VIS 165/10, ad eliminare le presunte irregolarità contestate mediante l'integrazione del messaggio pre-registrato di risposta al numero verde 800085355 con specificazione che tale numero è dedicato esclusivamente al mercato libero.

Valutazione delle argomentazioni di Iren Mercato S.p.A.

15. Risultano condivisibili le argomentazioni difensive della società in merito alla contestazione relativa alla violazione dell'articolo 2, comma 1, lettera a), punto iii, della deliberazione 272/07.
16. 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 è evidente che nonostante la società svolga in determinate aree geografiche sia il servizio di maggior tutela sia l'attività di vendita di energia elettrica ai clienti del mercato libero – elemento questo che la ricomprende astrattamente tra i destinatari dell'obbligo di cui all'articolo 2, comma 1, della deliberazione 272/07 – 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.

17. Al riguardo, è emerso in sede istruttoria, che nelle aree geografiche coperte dal numero verde oggetto di contestazione la società svolge esclusivamente attività di vendita ai clienti del mercato libero e che pertanto non sussiste il presupposto necessario per poter contestare la violazione, ovvero lo svolgimento in modo integrato, nella stessa area territoriale, sia del servizio di maggior tutela che la vendita ai clienti del mercato libero. Il mancato esercizio del servizio di maggior tutela in tali aree geografiche esclude, infatti, che vi possa essere stato un concreto ed effettivo rischio di pregiudicare la scelta consapevole dei relativi utenti e pertanto che vi possa essere una responsabilità della società per violazione dell'articolo 2, comma 1, lettera a), punto iii., della deliberazione 272/07.
18. Infine, occorre rilevare che la società, successivamente alla notifica della deliberazione di avvio del presente procedimento, ha comunque provveduto all'integrazione del messaggio pre-registrato di risposta al numero verde 800085355 con la specificazione che tale numero è dedicato esclusivamente al mercato libero

DELIBERA

1. di archiviare, nei termini di cui in motivazione, il procedimento avviato con deliberazione VIS 165/10, nei confronti di Iren Mercato S.p.A., per l'accertamento della violazione di cui all'articolo 2, comma 1, lettera a), punto iii, della deliberazione 272/07;
2. di notificare il presente provvedimento, mediante plico raccomandato con avviso di ricevimento, a Iren Mercato S.p.A., via SS. Giacomo e Filippo 7, 16122 Genova, all'avv. Luca A. Lanzalone, Corso Monforte, 2, 20122, Milano e di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

12 settembre 2013

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni