

DELIBERAZIONE 27 FEBBRAIO 2014
77/2014/S/COM

AVVIO DI UN PROCEDIMENTO SANZIONATORIO PER L'ACCERTAMENTO DI VIOLAZIONE
IN MATERIA DI QUALITÀ DEI SERVIZI TELEFONICI (CALL CENTER)

L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA, IL GAS
ED IL SISTEMA IDRICO

Nella riunione del 27 febbraio 2014

VISTI:

- la legge 24 novembre 1981, n. 689;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 e sue modifiche ed integrazioni (di seguito: legge 481/95) ed 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;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244 (di seguito: dPR n. 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 ed il sistema idrico (di seguito: 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" e successive modifiche e integrazioni (di seguito: TIQV);
- la deliberazione dell'Autorità 14 giugno 2012, 243/2012/E/com, recante "Adozione del nuovo regolamento per la disciplina dei procedimenti sanzionatori e delle modalità procedurali per la valutazione degli impegni" (di seguito: deliberazione 243/2012/E/com);
- la deliberazione dell'Autorità 30 maggio 2013, 226/2013/A (di seguito: deliberazione 226/2013/A).

CONSIDERATO CHE:

- il TIQV - nel disciplinare la “Qualità dei servizi telefonici” (parte III del TIQV)
 - introduce, ai fini della definizione degli standard generali di qualità dei *call center*, i seguenti indicatori di qualità (art. 23):
 - accessibilità al servizio (AS);
 - tempo medio di attesa (TMA);
 - livello di servizio (LS);
- gli artt. 24, 25 e 26, del TIQV definiscono rispettivamente i tre indicatori di cui all’alinea precedente;
- in particolare, ai sensi dell’art. 26, comma 1, l’indicatore LS (livello di servizio) *“è pari al rapporto, nel mese considerato, tra il numero di chiamate telefoniche dei clienti finali che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate dei clienti finali che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100”*;
- il comma 1, dell’art. 27, fissa, per ciascun indicatore, uno standard generale di qualità, consistente per l’indicatore LS ad un valore uguale o maggiore a 80%;
- ai sensi del successivo comma 2, lo standard generale si intende rispettato nel semestre considerato se i valori mensili rilevati risultano uguali o migliori dello standard generale in almeno 5 mesi su 6;
- il comma 3, dello stesso art. 27 prevede che *“il mancato rispetto dello standard generale per uno stesso indicatore (AS, TMA, LS) per due semestri consecutivi (...) costituiscono presupposto per l’apertura di un procedimento sanzionatorio ai sensi dell’articolo 2, comma 20, lett. c), della legge n. 481/95”*;
- gli artt. 28 e 29 impongono ai venditori obblighi di registrazione e di comunicazione all’Autorità dei dati di qualità dei servizi telefonici, rispettivamente necessari a rendere verificabili gli indicatori di qualità e ad accertare il rispetto degli standard;
- in particolare, l’art. 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, tra gli altri, l’indicatore LS;
- dall’esame delle comunicazioni, inviate tramite sistema telematico, risulta che Prometeo S.p.A. non ha rispettato lo standard generale previsto dall’art. 27, comma 1, del TIQV, per l’indicatore LS (livello di servizio) e ciò per due semestri consecutivi (il secondo semestre 2012 e il primo semestre 2013).

RITENUTO CHE:

- tutto ciò costituisca presupposto per l’avvio di un procedimento sanzionatorio, ai sensi dell’art. 2, comma 20, lett. c), della legge 481/95

DELIBERA

1. di avviare un procedimento sanzionatorio, nei confronti di Prometeo S.p.A., per accertare la violazione dell’art. 27, dell’ Allegato A al TIQV e irrogare la

- relativa sanzione amministrativa pecuniaria ai sensi dell'art. 2, comma 20, lett. c) della legge 481/95;
2. di nominare, ai sensi dell'art. 12, comma 1, lett. h) e dell'art. 13, comma 3, lett. b) dell'Allegato A, del punto 3.4, dell'Allegato B e dell'Allegato C alla deliberazione 226/2013/A, quale responsabile del procedimento, il Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni;
 3. di fissare in 120 (centoventi) giorni, decorrenti dalla data di notifica del presente provvedimento, il termine di durata dell'istruttoria;
 4. di fissare in 90 (novanta) giorni, decorrenti dal termine dell'istruttoria fissato ai sensi del precedente punto 3, il termine per l'adozione del provvedimento finale;
 5. di avvisare che i soggetti che hanno titolo per partecipare al procedimento, ai sensi dell'art. 8, dell'Allegato A della deliberazione 243/2012/E/com, possono accedere agli atti del procedimento presso i locali della Direzione Sanzioni e Impegni;
 6. di avvisare che il destinatario della presente deliberazione, entro 30 (trenta) giorni dalla notifica della stessa, può presentare, al Responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 45 del decreto legislativo 93/11 e dell'art. 16 della deliberazione 243/2012/E/com, impegni utili al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate;
 7. di notificare il presente provvedimento, mediante plico raccomandato con avviso di ricevimento a Prometeo S.p.A., Via Adriatica 2 S.S. 16 KM 309, 60027 Osimo (AN) e di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

27 febbraio 2014

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni