

DELIBERAZIONE 26 GENNAIO 2017
27/2017/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 26 gennaio 2017

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 e s.m.i. (di seguito: legge 481/95);
- l'articolo 11 *bis*, del decreto-legge 14 marzo 2005, n. 35, introdotto dalla legge 14 maggio 2005, n. 80 e s.m.i.;
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 e s.m.i.;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- 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);
- il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (di seguito: TIQV), approvato con deliberazione dell'Autorità 18 novembre 2008, ARG/com 164/08, come successivamente integrata e modificata;
- l'Allegato A alla 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 27 febbraio 2014, 77/2014/S/com (di seguito: deliberazione 77/2014/S/com).

FATTO:

1. Con deliberazione 77/2014/S/com, l'Autorità ha avviato il presente procedimento sanzionatorio nei confronti di Prometeo S.p.a. (di seguito: Prometeo o società) per il mancato rispetto dello standard generale di servizio

previsto dall'art. 27, comma 1 del TIQV. In particolare, dall'esame delle comunicazioni inviate dalla società, ai sensi dell' articolo 29 del TIQV, è emerso che la medesima non ha rispettato il suddetto standard generale per l'indicatore LS (livello di servizio) per due semestri consecutivi (il secondo semestre 2012 e il primo semestre 2013).

2. La società, con nota 8 aprile 2014 (acquisita con prot. Autorità 10167), ha chiesto di accedere ai documenti relativi al presente procedimento e di essere sentita in audizione finale innanzi al Collegio; l'accesso è stato consentito con nota 12 maggio 2014 (prot. Autorità 13011).
3. Prometeo ha svolto le proprie argomentazioni difensive con nota 2 maggio 2014 (acquisita con prot. Autorità 12149).
4. Con nota 19 novembre 2015 (prot. Autorità 34797), il responsabile del procedimento ha comunicato le risultanze istruttorie.
5. Infine, con nota 11 dicembre 2015 (acquisita con prot. Autorità 36796), Prometeo ha presentato una memoria di replica alle risultanze istruttorie, rinunciando contestualmente alla richiesta di audizione finale avanzata con la citata nota 8 aprile 2014.

VALUTAZIONE GIURIDICA:

6. Ai sensi dell'art. 26, comma 1, del TIQV, 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 un operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100. Il primo comma dell'art. 27 del citato TIQV fissa, per ciascun indicatore, uno standard generale di qualità consistente, per l'indicatore LS, in un valore uguale o maggiore a 80%.
7. Ai sensi del successivo comma 2, dell'art. 27, del TIQV, 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 la grave violazione dello standard generale per uno stesso indicatore per due semestri consecutivi costituisce presupposto per l'apertura di un procedimento sanzionatorio ai sensi dell'art. 2, comma 20, lett. c), della legge 481/95.
8. L'esame dei dati inviati dagli esercenti all'Autorità, ai sensi del citato art. 29, evidenzia che Prometeo ha realizzato un valore dell'indice LS inferiore all'80% previsto dall'art. 27, comma 1, del TIQV, in ogni mese del secondo semestre 2012 – luglio (76,4%), agosto (73,9%), settembre (76,1%), ottobre (77,9%), novembre (77,2%) e dicembre (69,3%) – e del primo semestre 2013 – gennaio (55,0%), febbraio (53,8%), marzo (58,7%), aprile (57,9%), maggio (60,3%) e giugno (53,0%).

9. Prometeo non ha, quindi, rispettato per i due sopraccitati semestri consecutivi lo standard generale previsto dall'art. 27, comma 1, del TIQV, per l'indicatore LS, con ciò realizzando la situazione di cui all'art. 27, comma 3, del TIQV.

2.1 Argomentazioni di Prometeo

10. Nelle citate memorie del 2 maggio 2014 e dell'11 dicembre 2015, Prometeo chiede, in via principale, l'archiviazione del presente procedimento e, in via subordinata, l'irrogazione della sanzione nella misura del minimo edittale.
11. A sostegno della propria richiesta di archiviazione la società adduce: a) di aver, sin dalla sua costituzione, garantito ai propri clienti un servizio di assistenza e consulenza efficiente e qualitativamente soddisfacente, con apertura al pubblico di 17 sportelli nell'ambito del territorio dei principali Comuni ove opera la società, predisponendo un servizio di accesso telefonico – mediante un numero verde gratuito per 45 ore settimanali e un numero aziendale – nonché un indirizzo di posta elettronica ed uno “sportello online”. L'efficienza di detto servizio sarebbe, peraltro, comprovata dall'assenza di reclami e dall'alto punteggio conseguito dalla società nella “graduatoria punteggi IQT” (indice di qualità totale); b) di essersi attivata, prima della notifica della deliberazione 77/2014/S/com, per dotarsi di un adeguato sistema di *call center* (in questo senso segnala la richiesta, effettuata da una società terza che eroga servizi tecnici a favore delle società del gruppo, tra le quali Prometeo – a Telecom Italia S.p.a, con nota del 4 febbraio 2014, concernente l'attivazione di una linea dedicata tra le due sedi di Ancona e di Prato) e di aver affidato, in data 7 aprile 2014, la gestione di detto servizio ad un'altra società, che ha sempre raggiunto gli standard di qualità previsti dal TIQV, alla quale ha espressamente richiesto il rispetto di standard qualitativi superiori a quelli stabiliti dall'Autorità.
12. In via subordinata, la società invoca l'applicazione di un'unica sanzione, quantificata nella citata misura minima edittale, in ragione dell'unitarietà della propria condotta stante il tenore letterale dell'art. 27, comma 3, del TIQV.
13. La società chiede, altresì, che la sanzione venga quantificata nella misura minima edittale, in quanto: a) la condotta contestata riguarderebbe solo uno dei molteplici obblighi posti dal TIQV; b) la violazione non avrebbe pregiudicato i clienti, ai quali Prometeo avrebbe comunque garantito un servizio di assistenza telefonica efficiente; c) non avrebbe ottenuto indebiti vantaggi economici dalla violazione e non sarebbe mai stata destinataria di precedenti provvedimenti sanzionatori da parte dell'Autorità.

2.2 Valutazione delle argomentazioni di Prometeo

14. Le argomentazioni svolte dalla società non sono idonee a costituire causa di esclusione della responsabilità per il mancato rispetto dello standard generale previsto dall'art. 27, comma 1, del TIQV, per l'indicatore LS.

15. L’Autorità, preso atto già con la deliberazione 139/07, del grande rilievo dei servizi telefonici di contatto con la clientela (o *call center*), ha riconosciuto a tale strumento una sua autonomia al fine di garantire un servizio di assistenza e consulenza efficiente e qualitativamente soddisfacente per i clienti. Tale scelta – ribadita e sviluppata 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 – esclude *in radice* la sostituibilità di tale servizio con quelli richiamati dalla società. In altre parole, il TIQV – individuando gli indicatori e gli standard di qualità dei *call center* (tra cui l’indice LS) e prevedendo che il mancato rispetto dello standard generale per uno stesso indicatore per due semestri consecutivi costituisca presupposto per l’apertura di un procedimento sanzionatorio – introduce illeciti (tra i quali quello oggetto di contestazione) che si perfezionano con la semplice inosservanza degli indici di qualità del *call center* per due semestri consecutivi, a prescindere, quindi, sia dallo sviluppo di altri canali di comunicazione messi a disposizione dal venditore, sia dalle concrete lamentele (reclami) dei clienti finali.
16. Nel caso di specie, l’illecito si è perfezionato il 30 giugno 2013, ossia allo scadere del secondo semestre nel quale l’ esercente non ha rispettato lo standard generale previsto dall’art. 27, comma 1, del TIQV, per l’indicatore LS, con ciò realizzando la situazione di cui all’art. 27, comma 3, del TIQV. Le circostanze richiamate dall’ esercente nelle proprie memorie relative alla richiesta a Telecom Italia S.p.a. di una linea dedicata tra le due sedi di Ancona e Prato (4 febbraio 2014) e alla delibera del Consiglio di Amministrazione di Prometeo sull’affidamento del servizio di *call center* (a condizioni migliorative rispetto a quelle previste dal TIQV) ad una società terza (7 aprile 2014) sono successive al perfezionamento dell’illecito in esame e pertanto non possono scriminare la condotta dell’ esercente. Peraltro, tali circostanze saranno valutate ai fini della quantificazione della sanzione.
17. Va peraltro condivisa l’argomentazione relativa all’unitarietà della violazione contestata per l’assorbente ragione che l’art. 27, comma 3, del TIQV ricollega l’avvio di un procedimento sanzionatorio al mancato rispetto dello standard generale per uno stesso indicatore “*per due semestri consecutivi*”.

QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

18. 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.

19. Sotto il profilo della *gravità della violazione*, Prometeo ha disatteso in maniera rilevante una disposizione che tutela l'interesse del cliente ad ottenere l'effettivo contatto con il venditore tramite il canale telefonico. La gravità della violazione si desume dal significativo scostamento registrato dalla società rispetto all'indice LS di cui all'art. 27, del TIQV, per ciascuno dei mesi del secondo semestre del 2012 e del primo semestre del 2013, attraverso un livello medio di LS pari a poco più del 65% (in luogo del richiesto 80%). Le circostanze invocate dalla società nelle proprie memorie (l'apertura al pubblico di 17 sportelli, la predisposizione di un numero verde, di una casella di posta elettronica e di uno "sportello *online*") non consentono di ridurre la gravità della violazione – che consiste nel mancato rispetto del solo indicatore LS per due semestri consecutivi – per le stesse ragioni sopra esposte con riferimento alla richiesta di archiviazione. Sotto il presente profilo rileva, invece, la mancanza di indebiti vantaggi economici tratti dalla violazione. Infine si prende atto della citata assenza di indebiti vantaggi economici tratti dalla violazione.
20. Per quanto riguarda *l'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione* non sussistono circostanze rilevanti.
21. Con riferimento alla *personalità dell'agente*, si rileva che la società, come anche dalla stessa dedotto nelle citate memorie difensive, non risulta essere stata destinataria di precedenti provvedimenti sanzionatori da parte dell'Autorità. Assume, altresì, positivo rilievo, sotto il presente profilo, la richiesta del 4 febbraio 2014 – da parte di una società che eroga servizi tecnici a favore delle società del gruppo, tra le quali Prometeo – a Telecom Italia S.p.a., di una linea dedicata per le due sedi di Ancona e Prato, al fine di migliorare la qualità del servizio reso. Non può invece assumere rilievo la delibera del Consiglio di amministrazione di Prometeo del 7 aprile 2014 relativa all'affidamento della gestione del servizio di *call center* ad una società terza che in passato ha raggiunto gli standard previsti dal TIQV, trattandosi di una mera scelta organizzativa inidonea di per sé a garantire il rispetto dello standard oggetto del presente procedimento. Né possono assumere rilievo, in termini di attenuazione della sanzione, le condizioni alle quali la società affidataria del servizio dovrebbe svolgere lo stesso, e ciò per il fatto che gli eventuali – e non garantiti – miglioramenti rispetto allo standard saranno valorizzati in termini reputazionali per l'esercente con l'incremento del "punteggio globale della qualità del *call center*", di cui all'art. 32, del TIQV, che consente ai clienti finali la valutazione comparativa della qualità dei *call center* di ciascun venditore; tale circostanza esclude la possibilità di una ulteriore valorizzazione nell'ambito del presente procedimento sanzionatorio.
22. Per quanto attiene alle *condizioni economiche dell'agente*, si rileva che la società ha conseguito, per l'anno 2013, un fatturato rilevante pari a circa euro 185.690.000.
23. Gli elementi sopra evidenziati consentono, pertanto, di determinare la sanzione nella misura di euro 40.500 (quarantamila e cinquecento)

DELIBERA

1. di accertare la violazione, da parte di Prometeo S.p.a., nei termini di cui in motivazione, dell'art. 27, del TIQV;
2. di irrogare, a Prometeo S.p.a., ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95, una sanzione amministrativa pecuniaria, pari a euro 40.500 (quarantamila cinquecento);
3. di ordinare, a Prometeo S.p.a., di pagare la sanzione di cui al precedente punto 2 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 "F23" (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, a Prometeo 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, a Prometeo S.p.a., (p.iva 02089000422), Via Adriatica 2, 60027 Osimo (AN) e all'indirizzo PEC prometeo@pec.prometeoenergia.it, nonché agli avvocati Luigi Giuri e Marco Massimino, agli indirizzi PEC luigi.giuri@milano.pecavvocati.it e marco.massimino@milano.peccavvocati.it 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.

26 gennaio 2017

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni