



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 104/16/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE NEI CONFRONTI DELLA SOCIETÀ
TELECOM ITALIA S.P.A. PER LA VIOLAZIONE DEGLI ARTICOLI 4,
COMMA 1, LETT. H), I), J) E K), E 6, COMMA 1, DELLA DELIBERA
n. 79/09/CSP
(CONTESTAZIONE n. 17/15/DTC)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 24 marzo 2016;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante “*Modifiche al sistema penale*”;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241, recante “*Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*”;

VISTO il decreto legislativo 2 luglio 2010 n. 104, recante “*Attuazione dell’articolo 44 della legge 18 giugno 2009, n. 69, recante delega al governo per il riordino del processo amministrativo*”;

VISTA la delibera n. 410/14/CONS, del 29 luglio 2014, ed il relativo Allegato A, recante “*Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni e consultazione pubblica sul documento recante «Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni»*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 581/15/CONS;

VISTA la delibera n. 265/15/CONS, del 28 aprile 2015, recante “*Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 88/16/CONS;

VISTA la delibera n. 401/10/CONS, del 22 luglio 2010, recante “*Disciplina dei tempi dei procedimenti*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 118/14/CONS;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA la delibera n. 79/09/CSP, del 14 maggio 2009, recante “*Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTO l’atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 17/15/DTC del 9 ottobre 2015;

VISTA la nota del 3 novembre 2015 con cui la società Telecom Italia S.p.A. ha trasmesso la propria memoria difensiva ed ha chiesto di essere sentita in audizione;

SENTITA la società Telecom Italia S.p.A. nel corso dell’audizione tenutasi in data 30 novembre 2015;

VISTA la nota del 5 febbraio 2016 con cui è stato affidato al Servizio ispettivo, Registro e Co.Re.Com. lo svolgimento di approfondimenti istruttori con conseguente sospensione dei termini del procedimento ai sensi dell’articolo 7 del Regolamento di cui alla delibera n. 410/14/CONS;

VISTA la nota del 29 febbraio 2016 con cui è stata comunicata alla società Telecom Italia S.p.A. la sospensione dei termini del procedimento ai sensi dell’articolo 7 del Regolamento di cui alla delibera n. 410/14/CONS;

VISTA la relazione trasmessa in data 29 febbraio 2016 dal Servizio ispettivo, registro e Co.Re.Com. a conclusione delle verifiche svolte nel periodo compreso tra l’11 ed il 22 febbraio 2016;

VISTA la nota dell’8 marzo 2016 inviata alla società Telecom Italia S.p.A. al fine di comunicare la conclusione delle attività svolte ai sensi dell’articolo 7 del Regolamento di cui alla delibera n. 410/14/CONS;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Il fatto e la contestazione

In data 15 luglio 2015 l’utente sig. Ziccardi ha segnalato l’impossibilità di parlare con un operatore del servizio clienti della società Telecom Italia S.p.A. per ricevere assistenza ed informazioni non reperibili mediante le opzioni previste dall’albero di navigazione IVR collegato al numero 119. L’Autorità, quindi, ha effettuato una mirata attività di monitoraggio verso il *Call center* di TIM (119) al fine di verificare il funzionamento di tale servizio, con particolare riferimento alla possibilità di parlare con



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

un addetto in tempo reale, ricevere informazioni e presentare reclami ovvero denunce di furto e smarrimento della *SIM Card* ed all'esito di tali verifiche, come risultanti dal verbale delle operazioni compiute in data 25 luglio 2015, è emerso che: *i)* l'albero IVR non presenta alcuna opzione che consenta di poter parlare con un addetto per ricevere assistenza di natura non commerciale; *ii)* non è possibile presentare in maniera agevole reclami in modalità telefonica, ma si è invitati a trasmettere una raccomandata; *iii)* l'opzione specifica per comunicare il furto ovvero lo smarrimento della *SIM Card* non permette di completare con successo l'operazione e di parlare con un addetto.

In considerazione, pertanto, delle vigenti disposizioni regolamentari in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (*Call center*), con atto n. 17/15/DTC è stato avviato un procedimento sanzionatorio per la violazione degli articoli 4, comma 1, lett. h), i), j) e k), e 6, comma 1, della delibera n. 79/09/CSP.

2. Deduzioni della società

La Società, nella propria memoria difensiva, ha dichiarato di rispettare appieno le prescrizioni della delibera n. 79/09/CSP. In particolare, la Società ha evidenziato che tutti gli addetti che rispondono al servizio di assistenza clienti 119 hanno ricevuto le dovute istruzioni al fine di garantire un servizio di assistenza che sia accessibile telefonicamente ed adeguato alle esigenze dei clienti. Così come prescritto dalla citata delibera, infatti, i clienti possono rivolgersi al 119 e ottenere qualsivoglia risposta a quesiti legati ai servizi forniti dalla Società, ai prezzi ed alla fatturazione degli stessi, nonché alle procedure di reclamo. La Società ha precisato che, qualora si dichiarino insoddisfatti e desiderino, pertanto, sporgere un reclamo (in quanto ritengono che la Società non abbia rispettato una qualsiasi clausola contrattuale sottostante al servizio telefonico in corso ed alla correlata offerta sottoscritta), i clienti possono procedere nel corso della medesima telefonata. In questo caso, conformemente alle istruzioni ricevute, l'addetto con cui il cliente sta interloquendo apre senza indugio una scheda reclamo e fornisce al cliente il codice identificativo del reclamo aperto.

Per quanto riguarda la segnalazione di furto o smarrimento del terminale, la Società ha precisato che sull'IVR è prevista un'apposita opzione, selezionando la quale il cliente può bloccare la *SIM Card*, digitando il relativo numero di telefono.

In ordine al primo profilo di contestazione, concernente la comprensibilità dell'albero di navigazione, la Società ne ha affermato l'adeguatezza in relazione alla complessa articolazione di tutte le informazioni necessarie ai clienti che si rivolgono al proprio centro di assistenza telefonica. Inoltre, la Società ha ritenuto che le informazioni, pur rispettando i requisiti di sinteticità che devono caratterizzare un IVR, sono rese in modo chiaro e trasparente e, in quest'ottica, il percorso previsto per ricevere assistenza da un operatore è assolutamente lineare. Ne è prova il fatto che l'Autorità, nel corso delle verifiche pre-istruttorie svolte e verbalizzate in data 25 luglio 2015, non ha riscontrato problemi né a raggiungere la specifica opzione prevista per segnalare e bloccare una *SIM*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

smarrita/rubata, né a raggiungere l'operatore tenuto a fornire qualunque tipo di assistenza sia tecnica che commerciale. Analogamente, la Società ha confutato le conclusioni dell'Autorità in merito all'assenza di un'opzione che rimandi, in maniera esplicita e trasparente, alla possibilità di parlare direttamente con un addetto per ricevere assistenza di natura non commerciale (come, per esempio, presentare un reclamo telefonico). A tal proposito, la Società ha sottolineato che l'IVR presente sul 119 sia sufficientemente chiaro, considerando che il chiamante viene invitato prima a digitare il tasto 5 per ricevere l'assistenza TIM e, poi a digitare il tasto 1, per ricevere assistenza tecnica e commerciale, il tasto 2, per ricevere assistenza sui prodotti ed il tasto 3 per segnalare il furto e lo smarrimento della SIM Card. In tal senso, dovrebbe essere nel senso comune che la possibile assistenza su un servizio di telecomunicazioni possa essere di natura tecnica ovvero commerciale, ricomprendendo nell'assistenza commerciale qualsivoglia tipo di assistenza di carattere "non tecnico", ivi incluse le segnalazioni/reclami. Ad ogni buon conto, la Società, pur nella consapevolezza che le attuali fonie siano già in linea con la regolamentazione vigente, si è dichiarata disponibile a renderle più chiare, parlando anche di assistenza amministrativa.

Per quanto riguarda il secondo profilo di contestazione, relativo alla mancanza di istruzioni adeguate agli addetti al fine di consentire agli utenti di presentare reclami telefonicamente, la Società ha osservato che l'atto di contestazione è fondato su una sola chiamata al 119 in cui l'operatore ha subito risposto in modo affermativo rispetto alla possibilità di "esporre le proprie problematiche". A questo punto, il verificatore chiamante, anziché presentare un reclamo mirato ad un inadempimento della Società o comunque fondato su elementi oggettivi (ad esempio un errato addebito di somme non dovute, o un'errata sospensione della linea), ha, in modo del tutto generico, lamentato *"la difficoltà di comprendere, dai messaggi erogati dell'IVR, come poter parlare con un operatore, chiedendo la possibilità di sporgere reclamo in proposito all'operatore che lo sta assistendo"*. Da quanto evidenziato, pertanto, non si comprenderebbe la presunzione di una sistematicità degli addetti del 119 ad evitare l'accoglimento di reclami in modalità telefonica: l'operatore, invero, si è messo a disposizione per registrare il reclamo ed ha aperto la pratica.

Infine, la Società ha respinto l'addebito relativo all'obbligo di fornire una risposta non oltre il secondo giorno lavorativo rispetto alla richiesta, posto che l'unico riferimento normativo è dato dall'articolo, comma 4, dell'Allegato A, della delibera n. 179/03/CSP a norma del quale *"gli organismi di telecomunicazione indicano nelle carte dei servizi il termine per la definizione dei reclami che non può essere superiore a quarantacinque giorni dal ricevimento del reclamo stesso"* e nella Carta dei servizi di TIM il termine di risposta ai reclami è stato fissato in 30 giorni solari dalla ricezione.

Da ultimo, la Società ha esaminato il singolo caso segnalato dal sig. Ziccardi, rilevando che le verifiche condotte hanno portato ad escludere la presenza di anomalie tecniche. Più precisamente, la Società ha chiarito che la procedura prevista per segnalare il furto ovvero lo smarrimento di una SIM Card prevede che il sistema automatico dell'IVR effettua un *check* tra il numero telefonico della SIM da cui si effettua la chiamata (e che viene riconosciuto dal sistema al momento in cui si accede al servizio 119) ed il



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

numero telefonico che successivamente il cliente digita nell'IVR per richiedere di bloccare la SIM relativa al numero digitato. Appare, quindi, ovvio che se il numero telefonico dovesse, come nel caso di specie, risultare identico, il sistema registra una incongruenza dovuta al fatto che quella SIM non è stata smarrita o rubata e, pertanto, invita a ripetere l'operazione.

Tanto premesso, la Società ha chiesto l'archiviazione del procedimento per insussistenza della violazione contestata.

3. Valutazioni dell'Autorità

In via preliminare, si osserva che con la delibera n. 79/09/CSP l'Autorità ha previsto specifici obblighi a carico degli operatori al fine di garantire la qualità dei servizi telefonici di contatto (c.d. *Call center*), prevedendo che siano rispettate precise regole relative a: *i*) accessibilità e chiarezza degli alberi IVR; *ii*) possibilità di parlare in tempo reale con un addetto; *iii*) diritto di presentare un reclamo anche telefonicamente con assegnazione di un codice identificativo della pratica.

Nella fattispecie in esame, già all'esito delle attività pre-istruttorie è stato possibile rilevare alcune criticità legate alla chiarezza, comprensibilità ed eccessiva articolazione dell'albero IVR del servizio di assistenza clienti 119, all'assenza di un'apposita opzione che consenta di parlare in tempo reale con un addetto ed alla difficoltà di presentare un reclamo telefonicamente. In particolare, si è potuto constatare che, dopo aver composto il numero 119, occorre percorrere almeno tre elenchi di opzioni disponibili prima di digitare, per esclusione rispetto alle altre scelte possibili, il tasto corrispondente all'opzione "*Per conoscere le modalità di assistenza tecnica e commerciale*" che consente di parlare con un addetto ovvero di segnalare il furto/smarrimento di una SIM Card.

In considerazione delle memorie presentate dalla Società, si è ritenuto opportuno disporre ulteriori approfondimenti istruttori, chiedendo, in data 5 febbraio 2016, al Servizio ispettivo, registro e Co.Re.Com. dell'Autorità di svolgere una mirata attività di monitoraggio mediante un ciclo di chiamate al 119, finalizzate a confermare l'attualità di quanto accertato nell'atto di avvio del procedimento sanzionatorio *de quo*. All'esito di tali verifiche, il predetto Servizio ha trasmesso, in data 29 febbraio 2016, una dettagliata relazione dalla quale è emerso che: *a*) l'albero IVR non presenta alcuna opzione che rimandi, in maniera esplicita e trasparente, alla possibilità di parlare direttamente con un addetto per ricevere assistenza di natura non commerciale e, nell'eventualità che non funzioni neanche l'opzione connessa all'assistenza di carattere commerciale, è necessario digitare il tasto corrispondente alla segnalazione di furto/smarrimento della SIM Card; *b*) gli addetti del *Call center* evitano in maniera sistematica l'accoglimento di reclami in modalità telefonica ed invitato l'utente a servirsi delle modalità di inoltro tramite raccomandata postale, *fax* ovvero *mail*; *c*) esiste una tipologia "privilegiata" di utenti che,



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

invece, vengono messi subito in contatto con un operatore senza dover accedere ad alcun albero IVR.

Alla luce, pertanto, di tali evidenze istruttorie, ed a prescindere dalla singola segnalazione del sig. Ziccardi che ha dato impulso alle successive attività di verifica, le argomentazioni addotte dalla Società non appaiono suscettibili di accoglimento, in quanto gli utenti, in assenza di un servizio di assistenza realmente fruibile per la proposizione di un reclamo telefonico mediante contatto diretto con un operatore, sono costretti ad effettuare numerosi tentativi per comprendere quale sia, in concreto, l'opzione che assicuri il raggiungimento dello scopo, con conseguenti ricadute in termini di prolungati tempi di attesa durante la navigazione dell'albero IVR.

Tanto premesso, si ritiene che la Società non abbia addotto argomentazioni valide ai fini dell'esclusione della propria responsabilità e, pertanto, non può che confermarsi quanto contestato in sede di avvio del procedimento sanzionatorio *de quo*.

RITENUTA, pertanto, la sussistenza dei presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa da euro 120.000,00 ad euro 2.500.000,00 ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 98, comma 17-*bis*, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, nel caso di specie non si applicano le disposizioni sul pagamento in misura ridotta di cui all'articolo 16, della legge n. 689/1981;

RITENUTO, quindi, di dover determinare la sanzione pecuniaria nella misura del triplo del minimo edittale pari ad euro 360.000,00 (trecentosessantamila/00) e che in tale commisurazione rilevano altresì i seguenti criteri, di cui all'articolo 11, della legge n. 689/1981:

A. Gravità della violazione

La Società ha predisposto un albero di navigazione IVR, associato al servizio di assistenza clienti 119, eccessivamente articolato e non sufficientemente chiaro e trasparente, rendendo non agevole per gli utenti riuscire a comprendere l'opzione esatta per parlare con un addetto in tempo reale ovvero segnalare il furto/smarrimento di una SIM Card. Va, d'altra parte, osservato che, di norma, gli addetti non consentono di presentare reclami telefonicamente ledendo, quindi, il diritto degli utenti, previsto dalla normativa vigente, di poter facilmente rappresentare le proprie doglianze senza ricorrere necessariamente alla formalizzazione di un reclamo scritto.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In considerazione, inoltre, della larga platea di utenti (*omissis*) che usualmente si rivolgono al servizio 119, la violazione può ritenersi di entità consistente, sotto il profilo del danno cagionato agli utenti, e di media durata;

B. Opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione

La Società, dopo l'avvio del procedimento sanzionatorio *de quo*, si è limitata a ribadire di aver ottemperato a tutti gli obblighi previsti dalla normativa vigente in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto;

C. Personalità dell'agente

La Società è dotata di una organizzazione interna idonea a garantire una puntuale osservanza degli obblighi previsti dagli articoli 4, comma 1, lett. h), i), j) e k), e 6, comma 1, della delibera n. 79/09/CSP;

D. Condizioni economiche dell'agente

In considerazione del fatturato netto realizzato dalla Società nell'esercizio di bilancio 2014, pari a 21.573 mln di euro, si ritiene congrua l'applicazione della sanzione come sopra determinata;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

ACCERTA

che la società Telecom Italia S.p.A. – codice fiscale: 00488410010, con sede legale in Via Gaetano Negri, 1 - 20123 Milano (MI), e sede operativa in Corso d'Italia, 41 – 00198 Roma (RM), ha violato gli articoli 4, comma 1, lett. h), i), j) e k), e 6, comma 1, della delibera n. 79/09/CSP, per non aver predisposto un albero di navigazione IVR associato al servizio di assistenza clienti 119 chiaro e trasparente al fine di poter parlare in tempo reale con un addetto, segnalare il furto/smarrimento di una SIM Card e



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

presentare reclami telefonicamente, condotta sanzionabile ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

ORDINA

alla predetta Società di pagare la sanzione amministrativa pecuniaria di euro 360.000,00 (trecentosessantamila/00) per la violazione degli articoli 4, comma 1, lett. h), i), j) e k), e 6, comma 1, della delibera n. 79/09/CSP, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

DIFFIDA

la predetta Società dall'intraprendere ogni attività e/o comportamento in violazione delle disposizioni richiamate;

INGIUNGE

alla citata Società di versare entro 30 giorni dalla notificazione del presente provvedimento, sotto pena dei conseguenti atti esecutivi a norma dell'articolo 27 della citata legge n. 689/1981, la somma di euro 360.000,00 (trecentosessantamila/00) alla Sezione di Tesoreria Provinciale dello Stato, avente sede a Roma, utilizzando il bollettino c/c n. 871012 con imputazione al capitolo 2379 capo X bilancio di previsione dello Stato, evidenziando nella causale "*Sanzione amministrativa irrogata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, con delibera n. 104/16/CONS*" ovvero, in alternativa, indicando la medesima causale, utilizzando il codice IBAN: IT5400100003245348010237900 per l'imputazione della medesima somma al capitolo 2379, capo X mediante conto corrente bancario dei servizi di Tesoreria provinciale dello Stato.

Entro il termine di giorni dieci dal versamento, dovrà essere inviata in originale, o in copia autenticata, a quest'Autorità quietanza dell'avvenuto versamento, indicando come riferimento "*delibera n. 104/16/CONS*".

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

La presente delibera è notificata alla parte ed è pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 24 marzo 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim*
Antonio Perrucci