



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 10/15/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE NEI CONFRONTI DELLA SOCIETÀ
TELECOM ITALIA S.P.A. PER IL MANCATO RAGGIUNGIMENTO DEGLI
OBIETTIVI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO UNIVERSALE PER L'ANNO 2013
FISSATI AI SENSI DELL'ARTICOLO 61, COMMA 4, DEL DECRETO
LEGISLATIVO 1 AGOSTO 2003, N. 259
(CONTESTAZIONE n. 17/14/DIT)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 13 gennaio 2015;

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. 529/14/CONS;

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. 569/14/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. 644/12/CONS, del 20 dicembre 2012, recante “*Determinazione degli obiettivi di qualità del servizio universale per l’anno 2013, in attuazione dell’articolo 61, comma 4, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;*”

VISTO l’atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 17/14/DIT del 20 agosto 2014;

VISTA la nota del 24 ottobre 2014 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 13 novembre 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Il fatto e la contestazione

In data 26 giugno 2014 la società Telecom Italia S.p.A. (di seguito la “Società”) ha trasmesso i resoconti e le relazioni, relativi all’anno 2013, contenenti i risultati conseguiti in materia di qualità della prestazione del servizio universale.

Dall’analisi di tali documenti è emerso che la Società non ha rispettato, per l’anno 2013, gli obiettivi di qualità fissati, ai sensi dell’articolo 61, comma 4, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, con delibera n. 644/12/CONS. In particolare, dal confronto eseguito tra i consuntivi inviati dalla Società e gli obiettivi imposti dall’Autorità, sono emerse inadempienze rispetto agli indicatori concernenti l’area “*Tempo di riparazione dei malfunzionamenti*” e l’area “*Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti*”. Nel primo caso, per l’indicatore “*Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti*”, il risultato è stato pari a 46 ore e, quindi, superiore all’obiettivo fissato in 45 ore, mentre, nel secondo caso, per gli indicatori “*Tempo medio di risposta dell’operatore alle chiamate entranti*” e “*Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell’operatore è inferiore a 20 secondi*”, il risultato è stato pari, rispettivamente, a 95” e 42,20% a fronte di obiettivi fissati in 70” e 50% .

Tanto premesso, con atto n. 17/14/DIT, è stato avviato un procedimento sanzionatorio per la violazione dell’articolo 61, comma 4, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. Deduzioni della società

In merito alla contestazione per il mancato rispetto dell'obiettivo riferito all'indicatore concernente l'area "*Tempo di riparazione dei malfunzionamenti*", la Società ha rappresentato che in questi anni si è registrato un forte incremento del livello di qualità erogata e, difatti, nell'anno 2013 l'indice di qualità risulta superiore rispetto all'anno 2012. La Società ha evidenziato, inoltre, che, sebbene gli obiettivi fissati dall'Autorità per il 2013 presentassero valori più sfidanti rispetto al precedente anno, si è riusciti ugualmente a raggiungere e superare ben 2 obiettivi su tre, relativi alle aree "*Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti*" e "*Percentuali delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto*". L'unico indicatore, quindi, che non è stato rispettato è stato solo quello del "*Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti*", rispetto al quale la Società, comunque, ha rimarcato che non vi è stato alcun peggioramento rispetto all'anno 2012, in considerazione del valore che si è attestato a 46 ore, sebbene nell'anno 2013 si sia registrato un livello di piovosità di +18% rispetto all'anno precedente, come anche desumibile dai dati elaborati dall'Unità di ricerca per la climatologia e la meteorologia applicate all'Agricoltura. A tale proposito, la Società ha aggiunto che nel 2013 ha anche incrementato del 6% la spesa annuale sostenuta per far fronte alle calamità naturali.

In ordine alla seconda contestazione per il mancato rispetto degli obiettivi riferiti all'area "*Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti*", la Società ha sottolineato che, in linea generale, il servizio di assistenza di una moderna azienda costituisce una delle maggiori leve competitive ed un primario elemento di innovazione e vicinanza al cliente. Per questo motivo, la Società ha avviato un forte ed articolato processo di miglioramento delle prestazioni del *call center*, effettuato nell'ottica di ottimizzare il grado di risoluzione delle problematiche inoltrate e la soddisfazione da parte dei clienti che vi si rivolgono per qualsivoglia esigenza.

In questa prospettiva, la Società ha osservato che gli indicatori di tipo quantitativo (che rilevano unicamente il tempo di attesa per parlare con un addetto del *call center* e, peraltro, si focalizzano entrambi sul medesimo aspetto), non sono rappresentativi nella valutazione del reale livello di qualità fornita dai servizi di assistenza. Le aziende, infatti, hanno abbandonato da almeno un decennio l'adozione di tale strumento di valutazione per i propri fini interni, a favore di strumenti basati sulla *customer experience* dei clienti per cui sarebbe necessario rivedere *in toto* l'attuale regolamentazione sulla qualità dei servizi di assistenza, introducendo lo strumento dei sondaggi, effettuati con l'ausilio di società terze specializzate, in modo da utilizzare una metodologia di rilevazione comune, più rappresentativa e più esaustiva della qualità effettiva, ottimizzando al contempo le risorse economiche necessarie per soddisfare sia le esigenze interne alle aziende sia gli obblighi di natura regolamentare.

La Società ha precisato che mantenere gli attuali indicatori di tipo quantitativo, e correlarli ad obiettivi minimi come quelli attualmente fissati dall'Autorità, significherebbe dover sostenere un costo di circa 3,5 milioni di euro per il raggiungimento degli obiettivi medesimi al quale non è detto che corrisponderebbe un



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

miglioramento del livello di soddisfazione dei clienti. L'esperienza dimostra, infatti, che gli indicatori di natura squisitamente "tecnica", quali quelli legati alla misurazione dei tempi di risposta degli operatori, quando vengono considerati in modo asettico ed avulso da ogni altro aspetto, non solo non si traducono automaticamente in una maggiore soddisfazione da parte di chi si rivolge al servizio di assistenza, ma rischiano di sortire l'effetto opposto se obbligano, pur di essere raggiunti, gli addetti del *call center* a non dedicare al cliente tutta l'attenzione ed il tempo necessari.

Sulla base di tali considerazioni, la Società ha ribadito che tutti gli indicatori tecnici dei propri *call center*, tra cui la struttura dell'albero di accoglienza, con i connessi tempi di attraversamento e quelli di attesa per parlare con un operatore, sono tarati al meglio ed armonizzati con tutti gli altri aspetti organizzativi/processivi che, nel loro complesso, contribuiscono ad offrire un servizio in linea con la *best practice* di mercato. La Società ha poi rilevato che, nell'attuale contesto di forte congiuntura economica, è necessario che le limitate risorse economiche che gli operatori sono in grado di destinare alla qualità dei loro servizi di assistenza vengano più propriamente indirizzate verso l'innovazione anche per soddisfare l'esigenza di digitalizzazione richiesta dal mercato. In questo senso, la Società ha predisposto per i clienti una vasta gamma di modalità di contatto, fruibili in modo altrettanto immediato ed efficace rispetto ai tradizionali servizi di assistenza telefonici. In particolare, possono annoverarsi i siti *web*, i canali *social* e le *app* dedicate ai differenti segmenti di clientela che, oltre a fornire le necessarie informazioni sugli aspetti commerciali, amministrativi e tecnici, anche legati alla singola utenza ed a tutti i servizi ad essa associati, consentono al cliente di soddisfare in modalità *self-caring* tutta una serie di esigenze, nonché di interloquire con il servizio di assistenza tramite appositi *web-format*.

Allo stato attuale, la Società ha dichiarato che sono in fase di implementazione nuove funzionalità sull'IVR del 187 che ampliano la tipologia di esigenze che i clienti potranno soddisfare sempre in modalità *self-caring* direttamente tramite l'interazione con l'albero di accoglienza.

Secondo la Società, inoltre, la circostanza che gli attuali indicatori non rappresentino gli effettivi livelli qualitativi che caratterizzano i propri *call center*, è comprovata sia dalle campagne di sondaggi che essa commissiona periodicamente per comprendere quale sia il grado di soddisfazione da parte dei clienti che hanno chiamato i propri servizi di assistenza in relazione ai vari aspetti che li caratterizzano (quali, ad esempio, facilità di contatto, fruibilità dell'albero di accoglienza, professionalità e cortesia dell'operatore), sia da altri indicatori tecnici non previsti dalla regolamentazione dell'Autorità, quali il "*Tasso di chiamate non abbandonate*" ed il "*Tasso di chiamate non ripetute*" (*One call solution*, vale a dire la percentuale di clienti che non hanno dovuto richiamare il *call center* per la medesima esigenza).

La Società, in ogni caso, ha precisato che nell'anno 2013 si sono registrati picchi anomali di chiamate, non preventivabili in anticipo, legati al lancio delle offerte della gamma "*Tutto*" il quale ha generato un interessamento da parte dell'utenza superiore alle attese.

Infine, la Società ha richiamato la forte contrazione del mercato delle telecomunicazioni dovuta all'attuale crisi economica, nonché la sempre più forte



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

concorrenza da parte degli “*Over The Top*”, i quali non sono assoggettati agli stringenti vincoli normativi posti agli operatori nazionali, con conseguente necessità per questi ultimi di focalizzare le poche risorse a disposizione per investire su innovazione e servizi/prestazioni più vicini al cliente. D'altra parte, il settore del *call center* in Italia sta attraversando una fase di estrema sofferenza derivante dal fatto che le società specializzate a fornire detti servizi hanno attuato una marcata contrazione del loro personale (con contemporanea apertura di *call center* all'estero dove il costo del lavoro è marcatamente più basso).

Tanto premesso, la Società ha chiesto l'archiviazione del procedimento sanzionatorio *de quo*.

3. Valutazioni dell'Autorità

In via preliminare, appare opportuno chiarire che la delibera n. 644/12/CONS, con la quale l'Autorità ha fissato gli obiettivi di qualità del servizio universale per l'anno 2013, è stata adottata all'esito di un'apposita consultazione pubblica a cui hanno partecipato, oltre alla Società, anche i principali operatori di telefonia su rete fissa e le Associazioni dei consumatori di cui all'articolo 137 del Codice del consumo. In tale contesto, si è tenuto anche conto, da un lato, della intervenuta approvazione della delibera n. 328/10/CONS, introduttiva dell'Indice di Qualità Globale (c.d. IQG) del servizio universale, quale parametro in grado di fornire una completa valutazione della qualità offerta e del suo miglioramento alla luce della esperienza pregressa e, dall'altro, della significativa proposta presentata dalla Società, in data 28 giugno 2012, contenente, peraltro, la propria proposta degli obiettivi di qualità del servizio universale conseguibili per l'anno 2013. All'esito di tale procedimento, si è pervenuti all'approvazione della predetta delibera sulla base di una serie di considerazioni finalizzate, prioritariamente, a migliorare gli indici di qualità del servizio universale e ad assicurare continuità, efficienza ed efficacia nell'erogazione di tale servizio.

Tanto premesso, e passando al merito del primo profilo di contestazione, si deve rilevare che il risultato conseguito per l'indicatore “*Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti*” segna, al contrario di quanto sostenuto dalla Società, una grave battuta d'arresto, in termini di qualità della manutenzione correttiva, nel percorso virtuoso intrapreso nel precedente biennio 2011-2012 a fronte del perdurare delle inadempienze rilevate in tale area nei precedenti 4 anni consecutivi, ossia dal 2007 al 2010. È agevole osservare, infatti, che il risultato conseguito nell'anno 2013, da un lato, non rispetta l'obiettivo fissato dall'Autorità, e, dall'altro, si presenta peggiore di quello conseguito nell'anno 2011 in cui si era registrato un evidente miglioramento della *performance* collegata al predetto indicatore.

Non risulta, peraltro, neppure condivisibile l'obiezione sollevata dalla Società, in ordine alla presunta impossibilità di raggiungere il risultato minimo per la presenza di un livello di piovosità di +18% rispetto all'anno precedente, in quanto essa non solo non ha in alcun modo dimostrato la sussistenza, in termini oggettivi, di un effettivo rapporto di causa-effetto tra i due eventi, ma ha anche dichiarato di aver provveduto ad



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

umentare del 6% la spesa destinata alle calamità naturali che, semmai, le avrebbe dovuto consentire di fronteggiare meglio le diverse emergenze derivanti da circostanze climatiche eccezionali.

Per quanto concerne, invece, i risultati conseguiti nell'area "*Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti*", si osserva, in via generale, che i relativi parametri sono stati fissati dall'Autorità con il preciso intento di definire alcuni obiettivi minimi di qualità dei servizi offerti in materia di assistenza alla clientela, che consentissero agli utenti finali di beneficiare di una più rapida ed efficace risoluzione di reclami e segnalazioni onde evitare i conseguenti disservizi dovuti ad una tardiva gestione delle problematiche prospettate al gestore di appartenenza. In tale contesto regolamentare, la qualità dei servizi telefonici di contatto (*call center*) è stata ritenuta di fondamentale importanza, in quanto i dati statistici in possesso dell'Autorità hanno evidenziato come la maggior parte degli utenti prediliga il contatto diretto con l'operatore, sia per finalità informative sia per la gestione dei reclami attinenti alle difficoltà interpretative ovvero applicative riscontrate dagli utenti nella esecuzione dei contratti conclusi con gli operatori di servizi di comunicazione elettronica. La medesima Società, d'altra parte, ha ammesso pacificamente che "*il servizio di assistenza di una moderna azienda costituisce una delle maggiori leve competitive ed un primario elemento di innovazione e vicinanza al cliente*" e che va avviato un "*processo di miglioramento delle prestazioni del call center, effettuato nell'ottica di ottimizzare il grado di risoluzione delle problematiche inoltrate e la soddisfazione da parte dei clienti che vi si rivolgono per qualsivoglia esigenza*".

Nella fattispecie in esame, invece, i risultati conseguiti dalla Società evidenziano una oggettiva compressione del diritto dell'utenza di ricevere una rapida e valida risposta alle proprie legittime aspettative attinenti alla tracciabilità e risoluzione dei reclami inoltrati al gestore, rivelando non solo il mancato rispetto degli *standard* minimi di qualità richiesti per l'anno 2013, ma anche il netto peggioramento della qualità del servizio in questione rispetto ai livelli raggiunti nel corso dell'ultimo triennio. A ciò si aggiunga che, per gli indicatori in questione, ossia "*Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti*" e "*Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi*", la Società ha spontaneamente e consapevolmente proposto obiettivi minimi pari, rispettivamente, a 70" e 45% del tutto disattesi a fronte di risultati pari a 95" e 42,20% e, quindi, sensibilmente inferiori anche a quelli conseguiti negli anni 2011 e 2012 i quali, seppur non in linea con le determinazioni dell'Autorità riferite a quegli anni, erano, tuttavia, più performanti rispetto agli attuali risultati.

Alla luce di tale evidente scadimento della qualità dei servizi offerti, prima ancora che del mancato rispetto degli obiettivi prefissati per tre annualità consecutive, gli asseriti esiti più che soddisfacenti di periodici sondaggi condotti su di un campione di clienti non possono ritenersi rilevanti ai fini dell'esclusione di responsabilità per la condotta posta in essere dall'operatore.

In conclusione, 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*.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

RITENUTA, pertanto, la sussistenza dei presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa da euro 58.000,00 ad euro 580.000,00 ai sensi dell'articolo 98, comma 16, 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 pari al quadruplo del minimo edittale per un totale di euro 232.000,00 (duecentotrentaduemila/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

Il mancato rispetto degli obblighi minimi di qualità previsti dalla delibera n. 644/12/CONS ha comportato una lesione del diritto degli utenti di usufruire, in maniera rapida ed efficiente, dei servizi di riparazione dei malfunzionamenti e di assistenza telefonica messi a disposizione dalla Società sulla quale grava l'obbligo legislativo di garantire il servizio universale. Va tenuto conto, altresì, che la Società, oltre a non rispettare gli obiettivi di cui all'atto di contestazione, non ha conseguito, in relazione all'indicatore "*Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti*", alcun miglioramento rispetto all'anno precedente, ma, anzi, un peggioramento rispetto al percorso virtuoso rilevato nel precedente biennio 2011-2012, mentre, in relazione agli indicatori "*Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti*" e "*Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi*", ha registrato un ulteriore peggioramento delle *performances* rispetto al già sanzionato mancato raggiungimento degli obiettivi fissati per gli anni 2011 e 2012;

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

La Società, a seguito dell'avvio del procedimento sanzionatorio, si è limitata a sollevare eccezioni avverso la metodologia utilizzata dall'Autorità per la determinazione degli obiettivi di qualità del servizio universale ed a rappresentare la generica intenzione di migliorare i servizi di assistenza ai clienti;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

C. Personalità dell'agente

La Società è preposta, per espressa previsione legislativa, all'erogazione del servizio universale e, conseguentemente, all'assolvimento di tutti gli obblighi, anche qualitativi, ad esso connessi così come determinati, nella fattispecie in esame, dalla delibera n. 644/12/CONS;

D. Condizioni economiche dell'agente

In considerazione del fatturato netto realizzato dalla Società nell'esercizio di bilancio 2013, pari a 23.407 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 Piazza degli Affari, 2 – 20123 Milano (MI) e sede operativa in Corso d'Italia, 41 – 00198 Roma (RM), non ha raggiunto gli obiettivi di qualità del servizio universale fissati, per l'anno 2013, con delibera n. 644/12/CONS, condotta sanzionabile ai sensi dell'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

ORDINA

alla predetta società, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, di pagare la sanzione amministrativa pecuniaria di euro 232.000,00 (duecentotrentaduemila/00) ai sensi dell'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

INGIUNGE

alla citata società, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, di versare entro 30 giorni dalla notificazione del presente provvedimento, sotto pena dei conseguenti atti esecutivi a norma dell'articolo 27, della legge n. 689/1981, la somma di euro 232.000,00 (duecentotrentaduemila/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 16, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, con delibera n. 10/15/CONS*" ovvero, in alternativa, indicando la medesima causale,



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

utilizzando il codice IBAN: IT5400100003245348010237900 per l'imputazione della medesima somma al capitolo 2379, capo X mediante bonifico sul 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. 10/15/CONS*".

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

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

Napoli, 13 gennaio 2015

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani