



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 103/19/CONS**

**ORDINANZA INGIUNZIONE NEI CONFRONTI DELLA SOCIETÀ TIM S.P.A.  
PER IL MANCATO RISPETTO, NELL'ANNO 2017, DEGLI OBIETTIVI DI  
QUALITÀ FISSATI CON DELIBERA N. 650/16/CONS  
(CONTESTAZIONE N. 18/18/DTC)**

## **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione di Consiglio del 5 aprile 2019;

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*”;

VISTA la legge 14 novembre 1995 n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

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

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. 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. 405/17/CONS;

VISTA la delibera dell’Autorità n. 410/14/CONS del 29 luglio 2014 e 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*



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

garanzie nelle comunicazioni»”, come modificata dalla delibera n. 581/15/CONS, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera n. 401/10/CONS, del 22 luglio 2010, recante “*Disciplina dei tempi dei procedimenti*”, come modificata dalla delibera n. 118/14/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. 650/16/CONS, del 21 dicembre 2016, recante “*Determinazione degli obiettivi di qualità del servizio universale per l’anno 2017, in attuazione dell’art. 61, comma 4, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259*”

VISTO l’atto di contestazione del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 18/18/DTC del 21 novembre 2018, con il quale è stato avviato un procedimento sanzionatorio nei confronti della Società TIM S.p.A. (di seguito “TIM” o la “Società”);

VISTA la nota del 19 dicembre 2018 con cui la Società ha trasmesso la propria memoria difensiva;

SENTITA la Società nel corso dell’audizione tenuta in data 25 gennaio 2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. Il fatto e la contestazione**

In data 18 ottobre 2018 la società TIM S.p.A. (di seguito la “Società” o “TIM”) ha trasmesso i resoconti e le relazioni, relativi all’anno 2017, 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 2017, uno degli obiettivi di qualità fissati, ai sensi dell’art. 61, comma 4, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, con delibera n. n. 650/16/CONS. In particolare, dal confronto eseguito tra i consuntivi inviati dalla Società e gli obiettivi imposti dall’Autorità è emerso che per l’indicatore concernente il “*tempo medio di risposta dell’operatore alle chiamate entranti*”, cioè l’intervallo di tempo che intercorre tra il momento in cui l’utente seleziona (tramite IVR) l’opzione che consente di parlare con l’operatore e l’istante in cui l’operatore risponde per fornire il servizio richiesto, il risultato è stato pari a 87” a fronte di un obiettivo fissato in 70”.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Tanto premesso, con atto n. 18/18/DTC, è stato avviato un procedimento sanzionatorio per la violazione dell'art. 61, comma 4, del *Codice*.

### **2. Deduzioni della Società**

In via preliminare la Società ha rilevato come il mancato rispetto degli obiettivi di qualità del Servizio universale fissati con delibera n. 650/16/CONS, contestato con l'atto di avvio del procedimento sanzionatorio *de quo*, ha riguardato una sola area nell'ambito dell'indicatore "*Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti*", ossia il "*tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti*", per il quale, a fronte di un obiettivo per il 2017 pari a 70 secondi, TIM ha consuntivato un tempo di 87 secondi, con una discrepanza pari a 17 secondi. La Società ha sottolineato come la condotta contestata debba essere valutata alla luce del livello complessivo della qualità del servizio universale assicurato da TIM, misurato dall'Indicatore di Qualità Globale (IQG). A prova di tale affermazione TIM ha evidenziato che l'indicatore della qualità globale introdotto dall'AGCOM con la delibera n. 328/10/CONS -che rappresenta un indicatore sintetico di tutti i parametri di qualità del Servizio universale- in questi anni è costantemente cresciuto, ivi compreso nel 2017 rispetto all'anno precedente. Difatti TIM ha realizzato degli interventi per migliorare la qualità del Servizio universale attraverso il rafforzamento dell'*effort* dedicato all'assistenza da operatore per i servizi ai clienti, la riorganizzazione e rafforzamento degli organici dei *back office* di *delivery* e *assurance* di *Open Access*, attraverso interventi mirati di formazione sulle competenze dei tecnici *on field*, con nuova strumentazione per i tecnici, così da renderne maggiormente agevole e efficace la loro operatività, con il miglioramento delle modalità di presa/modifica appuntamento con il cliente.

La Società, inoltre, ha sottolineato che il servizio di assistenza clienti è un obiettivo che si colloca al di fuori della nozione di Servizio universale, come definito agli articoli 54, 55, 56, 57 e 59, comma 2, del *Codice*.

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. 650/16/CONS, con la quale l'Autorità ha fissato gli obiettivi di qualità del Servizio universale per l'anno 2017, è stata adottata all'esito di un'apposita consultazione pubblica nell'ambito della quale si è tenuto 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 proposta presentata dalla Società, in data 30 giugno 2016, riguardante gli obiettivi di qualità del Servizio universale conseguibili per l'anno 2017



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

All'esito di tale procedimento si è pervenuti all'approvazione della predetta delibera n. 650/17CONS 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 della contestazione concernente i risultati conseguiti per l'indicatore "*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 a 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 comunicazioni elettroniche.

Nella fattispecie in esame, i risultati conseguiti dalla Società evidenziano una compressione del diritto dell'utenza di ottenere la prevista assistenza in ordine a eventuali problematiche riscontrate nella fruizione dei servizi erogati dal gestore.

In ordine alla obiezione circa l'equiparazione, per l'anno 2017, dei valori obiettivo per l'indicatore in esame a quelli contemplati dalla delibera n. 79/09/CSP per i *call center* relativi al servizio di telefonia fissa, si osserva che con la delibera n. 650/16/CONS l'Autorità ha accolto le richieste presentate in tal senso da TIM sulla base di circostanze differentemente valutabili rispetto agli anni precedenti e in assenza di osservazioni contrarie in sede di consultazione pubblica. Tale equiparazione, dunque, è il frutto di una valutazione progressiva dei risultati raggiunti nel corso degli anni da TIM, tenendo conto, in particolare, delle criticità rilevate nelle annualità precedenti all'anno 2017. Ne discende che l'aver ritenuto, sulla base di tali considerazioni, il parametro di riferimento ormai equiparabile a quello degli altri operatori non può certo assurgere a giustificazione dei risultati non conformi all'obiettivo assegnato per il 2017, sulla base delle similari valutazioni svolte per l'annualità precedente.

D'altronde, va tenuto presente che il parametro relativo ai tempi di risposta ai servizi di assistenza dei clienti, all'interno dei servizi offerti nell'ambito del Servizio universale, riveste una particolare rilevanza, per cui, sebbene l'obiettivo per il 2017 abbia subito un ridimensionamento, il mancato rispetto dei parametri legittimamente prefissati per il 2017 rimane una condotta non trascurabile.

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*. D'altronde, dalle risultanze istruttorie emerge che nel corso dell'anno 2016 la Società ha conseguito l'obiettivo prefissato, rispettando il tempo di 70" quale "*tempo medio di risposta*



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

dell'operatore alle chiamate entranti". Tale circostanza, quindi, conferma ulteriormente come tale obiettivo fosse sicuramente raggiungibile.

Appare opportuno, ai fini della quantificazione della sanzione, evidenziare che la Società ha comunque dimostrato di aver intrapreso valide iniziative volte a migliorare le proprie *performance* e arginare il progressivo decadimento della qualità del Servizio universale. In particolare, mediante un notevole investimento economico, coniugato all'introduzione di stabili piani di riorganizzazione, efficientamento e monitoraggio interno, TIM ha dimostrato di aver conseguito un miglioramento globale della qualità dei servizi prestati. Va tenuto conto, altresì, che con riferimento all'anno 2017 la Società ha comunque perseguito tutti gli altri obiettivi di qualità prefissati dall'Autorità in materia di Servizio universale con delibera n. 650/16/CONS.

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'art. 98, comma 16, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, nella misura vigente al momento dei fatti accertati;

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 minimo edittale, pari a euro 58.000,00 (cinquantottomila/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. 650/16/CONS ha comportato una lesione del diritto degli utenti di usufruire, in maniera rapida ed efficiente, dei servizi di assistenza telefonica messi a disposizione dalla Società sulla quale grava l'obbligo legislativo di garantire il Servizio universale. Va tenuto conto, tuttavia, che la Società, rispetto all'unico indicatore oggetto di contestazione, ha sfiorato di poco il valore obiettivo definito dall'Autorità. La violazione, pertanto, può ritenersi di entità lieve e di durata limitata;

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

La Società, già prima dell'avvio del procedimento sanzionatorio, ha intrapreso iniziative gestionali al fine di riportare i livelli qualitativi collegati alla prestazione del Servizio universale su valori in linea con gli obiettivi fissati dall'Autorità. In dettaglio,



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

sono stati definiti specifici piani di miglioramento inerenti alle attività di *provisioning* e *assurance* che hanno consentito di ottenere, già nel corso degli anni precedenti, progressi oggettivi anche per l'indicatore oggetto di contestazione;

### **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, a esso connessi così come determinati, nella fattispecie in esame, dalla delibera n. 650/16/CONS;

### **D. Condizioni economiche dell'agente**

In considerazione del fatturato netto realizzato dalla Società nell'esercizio di bilancio 2017, pari a 19,8 mld di euro, si ritiene congrua l'applicazione della sanzione come sopra determinata;

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

### **ACCERTA**

che la società TIM 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) non ha raggiunto l'obiettivo di qualità del servizio universale fissato, per l'anno 2016, con delibera n. 683/15/CONS, con riferimento all'indicatore "*Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti* " concernente l'area "*Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti*", 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 58.000,00 (cinquantottomila/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



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

esecutivi a norma dell'articolo 27, della citata legge n. 689/1981, la somma di euro 58.000,00 (cinquantottomila/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. 103/19/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 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. 103/19/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.

Roma, 5 aprile 2019

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Francesco Posteraro

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Riccardo Capecchi