



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 108/18/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE NEI CONFRONTI DELLA SOCIETÀ TIM S.P.A.
PER IL MANCATO RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI DI QUALITÀ
DEL SERVIZIO UNIVERSALE PER L'ANNO 2016 FISSATI AI SENSI
DELL'ARTICOLO 61, COMMA 4, DEL DECRETO LEGISLATIVO
1 AGOSTO 2003, N. 259
(CONTESTAZIONE N. 11/17/DTC)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 1 marzo 2018;

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”*, 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. 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. 405/17/CONS;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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;

VISTA la delibera n. 683/15/CONS, del 16 dicembre 2015, recante “*Determinazione degli obiettivi di qualità del servizio universale per l’anno 2016, in attuazione dell’art. 61, comma 4, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259*”;

VISTO l’atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 11/17/DTC del 19 ottobre 2017;

VISTA la nota del 16 novembre 2017 con cui la società TIM S.p.A. ha trasmesso la propria memoria difensiva e ha chiesto di essere sentita in audizione;

SENTITA la società TIM S.p.A. nel corso dell’audizione tenutasi in data 11 gennaio 2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Il fatto e la contestazione

In data 28 giugno 2017 la società TIM S.p.A. (di seguito la “Società” o “TIM”) ha trasmesso i resoconti e le relazioni, relativi all’anno 2016, 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 2016, uno degli obiettivi di qualità fissati, ai sensi dell’art. 61, comma 4, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, con delibera n. 683/15/CONS. In particolare, dal confronto eseguito tra i consuntivi inviati dalla Società e gli obiettivi imposti dall’Autorità, sono emerse inadempienze rispetto all’indicatore concernente l’area “*Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti*”.

Più precisamente, per l’indicatore “*Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta “operatore”*”, il risultato è stato pari a 57” a fronte di un obiettivo fissato in 50”.

Tanto premesso, con atto n. 11/17/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 che l’indicatore di qualità globale consuntivato da TIM (“IQG consuntivi”) è stato sempre, fin dalla sua introduzione avvenuta nel 2007, al di sopra dell’“IQG obiettivi” e ha registrato un’impennata proprio



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

nell'anno 2016, raggiungendo i 235,7 punti, con un incremento pari a +33% rispetto all'anno 2015. È, quindi, evidente l'effort messo in campo da TIM per assicurare un miglioramento continuo della qualità del servizio universale, soprattutto mediante l'impegno di risorse tecniche ed economiche destinate all'obiettivo di garantire la crescita dei livelli di servizio erogati.

In merito alla contestazione per il mancato rispetto dell'obiettivo riferito all'indicatore concernente l'area "*Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti*", e relativo all'indicatore concernente il "*Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"*", TIM ha ribadito che i sistemi aziendali effettuano rilevazioni di questo indicatore in modo più complesso e puntuale rispetto a quanto richiesto dall'Autorità. Infatti, la delibera n. 142/07/CONS, prevede un metodo di calcolo basato sul semplice cronometrando della lunghezza di ciascun IVR e su un valore medio ottenuto ponderando i valori delle varie lunghezze (percorsi minimi) con il numero delle chiamate che hanno ascoltato ciascun IVR. Viceversa, le misurazioni effettuate da TIM sono realizzate in modo censuario, vale a dire conteggiando, per ciascuna chiamata arrivata ai servizi di assistenza clienti, quello che è stato il tempo di effettiva navigazione sull'IVR. Ciò significa che le misurazioni rilevano il "tempo medio effettivo di navigazione" e non il "tempo minimo di navigazione" perciò, anche se più accurate, risultano penalizzanti dal punto di vista del risultato ottenuto, in quanto includono anche i clienti chiamanti che riascoltano più volte i messaggi del percorso di navigazione ovvero effettuano percorsi di navigazione, per arrivare alla scelta "operatore", differenti da quello più breve.

D'altra parte, TIM ha osservato che solo con la recente delibera n. 650/16/CONS è stata sanata la asimmetria regolamentare esistente sui servizi di assistenza clienti. A partire dall'anno 2017, infatti, l'obiettivo relativo al "*Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta operatore*" è stato portato a 70 secondi, ossia al medesimo valore obiettivo cui sono tenuti gli altri operatori in virtù di quanto previsto dalla delibera n. 79/09/CONS. È, quindi, evidente che se tale asimmetria regolamentare fosse stata sanata in precedenza, il valore di 57 secondi consuntivato da TIM nel 2016 sarebbe stato ampiamente in linea con l'obiettivo di 70 secondi.

In sede di audizione, la Società ha inoltre chiarito che (*omissis*).

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

3. Valutazioni dell'Autorità

In via preliminare, appare opportuno chiarire che la delibera n. 683/15/CONS, con la quale l'Autorità ha fissato gli obiettivi di qualità del servizio universale per l'anno 2016, 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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

offerta e del suo miglioramento alla luce della esperienza pregressa e, dall'altro, della significativa proposta presentata dalla Società, in data 30 giugno 2015, contenente, peraltro, la propria proposta degli obiettivi di qualità del servizio universale conseguibili per l'anno 2016. 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 della contestazione concernente 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, i quali 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 2016. 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 2016, 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 SU, 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 2016 rimane una condotta non trascurabile.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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*.

Appare opportuno, ai fini della quantificazione della sanzione, evidenziare che la Società ha dimostrato di aver intrapreso valide iniziative volte a migliorare le proprie *performance* e arginare il progressivo scadimento 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, tanto che, per la prima volta dall'anno 2011, non ha rispettato un solo indicatore, rispetto al quale, peraltro, ha migliorato il risultato rispetto a quello conseguito nell'anno precedente (57" invece di 59").

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. 683/15/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, con un risultato che, peraltro, risulta più performante rispetto a quello conseguito nell'anno precedente. La violazione, pertanto, può ritenersi di entità lieve e di durata limitata;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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 importanti 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, sono stati definiti specifici piani di miglioramento inerenti alle attività di *provisioning* e *assurance* che hanno consentito, mediante importanti investimenti economici focalizzati sull'incremento di risorse umane e strumentali, di ottenere, già nel corso dell'anno 2016, 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, ad esso connessi così come determinati, nella fattispecie in esame, dalla delibera n. 683/15/CONS;

D. Condizioni economiche dell'agente

In considerazione del fatturato netto realizzato dalla Società nell'esercizio di bilancio 2016, pari a 19 mld di euro, si ritiene congrua l'applicazione della sanzione come sopra determinata;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'art. 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 minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta “operatore”*” 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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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 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. 108/18/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. 108/18/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, 1 marzo 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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