

DELIBERA N.137/10/CONS

Ordinanza - ingiunzione alla società Telecom Italia S.p.A. per la violazione della delibera n. 79/09/CSP in materia di qualità dei servizi di contatto

L'AUTORITA'

NELLA riunione del Consiglio del 16 aprile 2010;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n.249, "*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 delibera dell'Autorità n. 136/06/CONS del 15 marzo 2006, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 31 marzo 2006, n. 76, ed il relativo Allegato A, recante "*Regolamento in materia di procedure sanzionatorie*", e successive modifiche ed integrazioni;

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la delibera dell'Autorità n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003 pubblicata nella Gazzetta Ufficiale del 21 agosto 2003, n. 193, recante "*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della Legge 31 luglio 1997, n. 249*";

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*", pubblicata sulla Gazzetta ufficiale della Repubblica Italiana n. 127 del 4 giugno 2009;

VISTO l'atto del direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 52/09/DIT del 24 novembre 2009, notificato in data 30 novembre 2009, con il quale veniva contestata alla società Telecom Italia S.p.A., con sede legale in Milano, in Piazza Affari n. 2 e sede secondaria in Roma, al Corso d'Italia n. 41, la violazione delle disposizioni della delibera 79/09/CSP, con specifico riferimento all'articolo 4, comma 1, lettera d)

(fornitura codice identificativo addetto) ed all'articolo 4, comma 1, lettera i, e articolo 8 della delibera n. 179/03/CSP (fornitura codice identificativo reclamo);

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Deduzioni della società interessata.

Nella propria memoria Telecom Italia S.p.A. ha avanzato le proprie difese sotto un duplice aspetto.

Con riferimento alla mancata fornitura del codice identificativo addetto, imposta dall'articolo 4, comma 1, lettera d) della delibera n. 79/09/CSP, l'operatore ha rammentato di aver comunicato all'Autorità, con nota del 31 luglio 2009, l'impossibilità tecnica di implementare il rilascio automatico del predetto codice prima del marzo 2010, nonché la propria intenzione di non procedere, nelle more, alla fornitura vocale del codice da parte dell'addetto, in quanto ciò avrebbe allungato i tempi tecnici di risposta e, comunque, non avrebbe garantito la veridicità del codice.

Relativamente, invece, alla mancata fornitura del codice identificativo del reclamo, con una disamina del merito delle verifiche effettuate Telecom Italia è giunta alla conclusione che delle 16 registrazioni esaminate solo in un caso è possibile rinvenire un vero e proprio reclamo per il quale non viene fornito detto codice, in quanto negli altri casi il codice viene fornito ovvero la segnalazione dell'utente non poteva essere configurata come reclamo.

Per tali motivi la Società interessata chiede l'archiviazione del procedimento.

II. Valutazioni dell'Autorità in merito alle deduzioni di Telecom Italia S.p.A.

Le deduzioni di parte non risultano tali da evidenziare elementi idonei ad escludere la responsabilità di Telecom Italia S.p.A. nella fattispecie contestata per i motivi che seguono.

In effetti, le giustificazioni addotte in merito al secondo profilo di violazione, inerente alla fornitura del codice identificativo del reclamo, potrebbero risultare accoglibili, tuttavia resta comunque accertata la volontaria inottemperanza da parte dell'operatore all'obbligo di fornire il codice identificativo dell'operatore.

A tal riguardo, infatti, anche a voler considerare fondate le ragioni tecniche ostative al rilascio del codice in modalità automatica prima del mese di marzo del 2010 (e quindi a quasi un anno di distanza dall'approvazione della delibera n. 79/09/CSP), rimane acclarato che Telecom Italia ha volontariamente omesso, nelle more, di utilizzare modalità invece praticabili, quali quella della fornitura vocale del codice, peraltro adoperata da numerosi operatori concorrenti. A tal proposito va rimarcato come nella citata corrispondenza del 31 luglio 2009 il predetto operatore non abbia fatto alcuna menzione delle motivazioni che rendevano sconsigliabile il ricorso a tale modalità

alternativa. Solo a seguito della contestazione Telecom Italia ha ritenuto di dover giustificare l'ovvia possibilità di sopperire alle difficoltà tecniche in ordine al rilascio del codice in modalità automatica, tuttavia adducendo motivazioni generiche e niente affatto condivisibili.

Pertanto, alla luce delle suesposte argomentazioni, non può che confermarsi la violazione accertata con l'atto di contestazione n. 52/09/DIT relativamente all'inottemperanza all'obbligo di assicurare la fornitura, da parte degli operatori di *call center*, del codice identificativo dell'addetto.

Tuttavia, relativamente al presidio sanzionatorio applicabile al caso di specie, è possibile rilevare che la delibera n. 79/09/CSP costituisce norma di dettaglio dettata in applicazione della normativa primaria in tema di qualità dei servizi di comunicazione elettronica, di cui all'articolo 72 del Codice delle comunicazioni elettroniche. Di conseguenza il presidio sanzionatorio più coerente, e che dunque si ritiene di dover applicare, risulta quello previsto dall'articolo 98 comma 16 del medesimo Codice.

RITENUTA, in conclusione, la sussistenza dei presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa prevista dall'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo n. 259 del 1 agosto 2003;

CONSIDERATO quanto segue ai fini della irrogazione della sanzione e della sua quantificazione:

1. con riferimento alla gravità della violazione, va rilevato che l'inottemperanza può ritenersi accertata con riferimento ad uno solo dei due profili contestati, relativo al codice identificativo dell'addetto;

2. riguardo l'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, va tenuto conto che l'operatore ha preventivamente comunicato l'implementazione della fornitura del codice identificativo dell'operatore a partire dal mese di marzo 2010;

3. con riferimento alla personalità dell'agente, Telecom Italia S.p.A. è dotata di una organizzazione interna e di risorse idonee a garantire il rispetto di quanto stabilito dalla delibera n. 79/09/CSP del termine stabilito;

4. in ordine alle condizioni economiche dell'agente, si ritiene che la situazione patrimoniale della società Telecom Italia S.p.A. sia tale da poter senza dubbio sostenere la sanzione prevista per le violazioni contestate;

RITENUTO, in relazione agli usuali criteri per la determinazione della sanzione di cui all'articolo 11 della legge 24 novembre 1981, n. 689, di determinare la sanzione pecuniaria per i fatti contestati nella misura del minimo edittale, equivalente ad euro 58.000,00 (cinquantottomila/00);

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione dei Commissari Gianluigi Magri e Sebastiano Sortino, relatori ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento di organizzazione e funzionamento dell'Autorità;

ORDINA

alla società Telecom Italia S.p.A. con sede in Milano, alla Piazza Affari n. 2 e sede secondaria in Roma, al Corso d'Italia n. 41, di pagare la somma di euro 58.000,00 (cinquantottomila/00) quale sanzione amministrativa irrogata ai sensi dell'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259;

DIFFIDA

la società Telecom Italia S.p.A. dal porre in essere ulteriori comportamenti in violazione della delibera n. 79/09/CSP, ed in particolare ad assicurare la fornitura del codice identificativo dell'operatore;

INGIUNGE

alla citata società di versare la predetta somma alla Sezione di Tesoreria Provinciale dello Stato di Roma sul c/c n. 871012 ovvero tramite versamento sul c/c bancario intestato alla predetta Sezione di Tesoreria e corrispondente al codice IBAN IT5400100003245348010237900, con imputazione al capitolo 2379 capo X bilancio di previsione dello Stato, evidenziando nella causale "Sanzione amministrativa articolo 98, comma 16 del decreto legislativo n. 259 del 1 agosto 2003, irrogata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con delibera n. 137/10/CONS", entro 30 giorni dalla notificazione del presente provvedimento, sotto pena dei conseguenti atti esecutivi a norma dell'articolo 27 della citata legge 24 novembre 1981 n. 689.

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. 137/10/CONS".

La presente delibera è pubblicata nel Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile nel sito web dell'Autorità: www.agcom.it.

Ai sensi dell'articolo 9, del decreto legislativo n. 259/2003, i ricorsi avverso i provvedimenti dell'Autorità rientrano nella giurisdizione esclusiva del Giudice Amministrativo. La competenza di primo grado è attribuita in via esclusiva ed inderogabile al Tribunale Amministrativo del Lazio.

Ai sensi dell'articolo 23 bis, comma 2, della legge 6 dicembre 1971 n. 1034 e successive modificazioni ed integrazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

Roma, 16 aprile 2010

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

I COMMISSARI RELATORI
Gianluigi Magri
Sebastiano Sortino

Per visto di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola