

DELIBERA n. 138/10/CONS

Ordinanza - ingiunzione alla società Wind Telecomunicazioni 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. 60/09/DIT del 24 novembre 2009, notificato in data 30 novembre 2009, con il quale veniva contestata alla società WIND Telecomunicazioni S.p.A., con sede legale in Roma, alla Via C. G. Viola n. 48, la violazione delle disposizioni della delibera n. 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 WIND Telecomunicazioni 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 rappresentato l'impossibilità tecnica di implementare il rilascio automatico del predetto codice nei termini stabiliti dalla delibera (2 mesi), stante la precisa scansione temporale dei piani di sviluppo aziendali, in virtù dei quali le prime date utili sarebbero state il 16 novembre 2009 per il servizio mobile ed il 7 dicembre 2009 per il servizio fisso.

Relativamente, invece, alla mancata fornitura del codice identificativo del reclamo, WIND Telecomunicazioni ha dichiarato di aver implementato un sistema di identificazione del reclamo già prima della delibera n. 79/09/CSP, e che nei casi di specie detto codice non è stato fornito in quanto le fattispecie oggetto di segnalazione in sede di verifica non potevano considerarsi reclami o, comunque, sono stati risolti nell'ambito del contatto.

Per tali motivi la Società interessata chiede l'archiviazione del procedimento, riservandosi di presentare una proposta di impegni. Tale proposta, pervenuta in Autorità in data 16 febbraio 2010, evidenzia l'avvenuta implementazione di misure idonee a garantire il rispetto, in misura particolarmente favorevole agli utenti, delle prescrizioni di cui alla delibera n. 79/09/CSP.

II. Valutazioni dell'Autorità in merito alle deduzioni di WIND Telecomunicazioni S.p.A.

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

In via preliminare va specificato che la proposta di impegni è stata presentata con notevole ritardo rispetto alla tempistica di cui all'articolo 12bis della delibera n. 136/06/CONS, per cui non può ritenersi ricevibile. Tuttavia quanto ivi rappresentato verrà comunque considerato ai fini della gradazione della sanzione, come meglio specificato in motivazione.

Nel merito delle difese dell'operatore va evidenziato che sebbene 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 novembre 2010 (e quindi a circa sei mesi di distanza dall'approvazione della delibera n. 79/09/CSP), rimane acclarato che WIND Telecomunicazioni non ha fornito alcuna giustificazione in ordine all'omesso ricorso, nelle more, a modalità di comunicazione praticabili, quali quella della fornitura vocale del codice, peraltro adoperata da numerosi operatori concorrenti. Pertanto, alla luce delle suesposte argomentazioni, non può che confermarsi la violazione accertata con l'atto di contestazione n. 60/09/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 si è protratta per un periodo di tempo di circa quattro mesi;
2. relativamente all'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, va tenuto conto che l'operatore, seppure in ritardo, ha posto in essere modalità di relazione con la clientela efficaci e corrispondenti al dettato della delibera n. 79/09/CSP;
3. con riferimento alla personalità dell'agente, WIND Telecomunicazioni 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 WIND Telecomunicazioni 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 pari al 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 WIND Telecomunicazioni S.p.A. con sede in Roma, alla Via C. G. Viola n. 48, 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 WIND Telecomunicazioni S.p.A. dal porre in essere ulteriori comportamenti in violazione della delibera n. 79/09/CSP;

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.138/10/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. 138/10/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

IL COMMISSARIO RELATORE

Gianluigi Magri

Sebastiano Sortino

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola