

DELIBERA N. 140/10/CONS

Ordinanza - ingiunzione alla società Tiscali Italia S.p.A. per la violazione della delibera 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. 56/09/DIT del 26 novembre 2009, notificato in data 2 dicembre 2009, con il quale veniva contestata alla società Tiscali Italia S.p.A., con sede legale in Loc. Sa Illetta – Strada Statale 195 – Km 2,3, 00193 Cagliari, 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 Tiscali Italia S.p.A. ha avanzato le proprie difese sotto un duplice aspetto.

a) Con riferimento al mancato adeguamento delle procedure e degli strumenti per l'attuazione delle disposizioni contenute nella delibera n. 79/09/CSP, la società evidenzia di essersi tempestivamente attivata al fine di conformare le proprie procedure alle disposizioni regolamentari di cui all'articolo 4, comma 1, della citata delibera, predisponendo sia una riorganizzazione sia dei propri uffici sia dei soggetti esterni che operano a contatto con gli utenti per conto dell'operatore.

La comunicazione del codice reclamo e dei tempi di esaurimento della procedura veniva prevista con tre differenti modalità dipendenti dal tipo di contratto con l'utente, ovvero: comunicazione telefonica diretta, tramite SMS o posta elettronica, invio da parte del cliente di un reclamo scritto. Si provvedeva altresì ad elaborare uno schema di *script* sulla base delle disposizioni contenute nella predetta delibera.

Nel periodo immediatamente successivo all'entrata in vigore delle nuove disposizioni, Tiscali ha effettuato un'attività di monitoraggio delle attività di *customer care* sia attraverso delle verifiche dirette, sia mediante apposite *mystery call*.

In ultimo, l'operatore ha evidenziato che il recepimento integrale delle disposizioni attuative della direttiva oggetto di contestazione ha richiesto a tutti gli operatori dei tempi di adeguamento sicuramente più lunghi del ristretto periodo di *vacatio legis* previsto per l'entrata in vigore delle nuove disposizioni. Infine si fa rilevare che l'attività di verifica è stata svolta nel periodo di agosto, in cui l'assenza di molti addetti per motivi feriali può avere di fatto impedito l'integrale assimilazione delle novità introdotte dalla novella regolamentazione.

b) La contestazione deve ritenersi illegittima in quanto tardiva. Le attività di verifica, infatti, sono state effettuate nel mese di agosto 2009, laddove il verbale di accertamento è stato notificato alla società Tiscali solo in data 2 dicembre, in violazione dell'articolo 14, comma 1, della legge n. 689/81, che prevede un termine per la notifica di 90 giorni decorrenti dalla contestazione della violazione, non soggetto alla sospensione feriale prevista dalla legge 742/1969.

La buona fede dell'operatore esimerebbe comunque da ogni responsabilità la società Tiscali Italia S.p.A.

### **II. Valutazioni dell'Autorità in merito alle deduzioni di Tiscali Italia S.p.A.**

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

a) Preliminarmente bisogna considerare che la società ha evidenziato di essersi attivata per conformare le proprie procedure interne alle nuove disposizioni previste dalla delibera n. 79/09/CSP, con particolare riferimento all'obbligo di fornire il codice identificativo dell'addetto e del reclamo. Ciò attraverso una serie di attività gestionali finalizzate anche a fronteggiare l'iniziale impossibilità di fornire automaticamente il numero di matricola dell'operatore durante l'inoltro della chiamata.

La società dichiara, altresì, di aver informato le proprie strutture operative, sia interne che esterne, delle novità introdotte dalla normativa, incentivando le stesse a procedere tempestivamente onde rispettare il termine previsto per l'adeguamento.

Tuttavia l'operatore ha fornito evidenza delle sole attività poste in essere nel periodo antecedente all'entrata in vigore della delibera, senza addurre adeguate giustificazioni in merito alla contestata inottemperanza agli obblighi nella stessa previsti, presentando, tra l'altro, motivazioni generiche e nient'affatto condivisibili.

In particolare non appaiono fondate le eccezioni relative all'inadeguatezza del periodo di *vacatio legis* previsto per l'entrata in vigore delle nuove disposizioni ovvero la circostanza che le attività di verifica sono state svolte in un periodo feriale. Tale assunto, infatti, è smentito dal fatto che altri operatori hanno assicurato il rispetto della disciplina, dimostrando dunque che il termine assegnato potesse ritenersi adeguato, anche alla luce del lungo periodo di "istruttoria" che ha preceduto l'approvazione della delibera 79/09/CSP.

D'altronde Tiscali Italia S.p.A. non ha fornito fondate argomentazioni idonee a fornire giustificazioni in ordine alle violazioni accertate in sede di monitoraggio. In effetti, nonostante le attività preliminari avviate delle quali la società ha dato evidenza, resta fermo che dai riscontri effettuati non risulta implementata da parte dell'operatore alcuna procedura attraverso la quale il *call center* possa fornire cliente il codice identificativo dell'operatore e/o della segnalazione.

b) Analogamente va rigettata l'eccepita tardività della notifica dell'atto di contestazione, avvenuta, a dire di parte, oltre il termine di 90 giorni decorrenti "*dal completo accertamento del fatto*". L'articolo 5, comma 4 del regolamento sulle procedure sanzionatorie, in realtà stabilisce che "*l'atto di contestazione deve essere notificato al trasgressore, entro il termine di novanta giorni dal completo accertamento del fatto ai sensi dell'art. 4, comma 6, con le modalità di cui all'art. 14 della legge 24/11/81, n. 689*". Nel caso di specie, quindi, i termini per la notifica degli addebiti cominciano a decorrere con il completo accertamento della violazione, ossia in data 24 novembre 2009, data del verbale n. 60/09/DIT, notificato in data 24 novembre 2009 e, quindi, nel rispetto del predetto termine. Tale interpretazione è conforme ai principi generali espressi nella legge 689/81 ed avallata dalla giurisprudenza. In particolare la Cassazione ha affermato che "*In tema di sanzioni amministrative il termine prescritto per la notifica degli estremi della violazione, che non sia stata contestata*

*immediatamente, decorre “dall’accertamento”, momento che non coincide né con la data di consumazione della violazione, né con la mera percezione del fatto, ma con il compimento di tutte le indagini volte ad acquisire la piena conoscenza del fatto e della determinazione della sanzione, che siano ritenute necessarie da parte degli “organi addetti al controllo sull’osservanza delle disposizioni per la cui violazione è prevista la sanzione amministrativa inflitta nel caso concreto”* (cf *ex multis* Cass. Civile Sez. Ln. 5921 del 18/03/05). Giova precisare, comunque, che il procedimento sanzionatorio disciplinato dalla delibera n. 136/06/CONS è suddiviso in due fasi: una fase preistruttoria (articolo 4), per la rilevazione della fattispecie concreta e degli elementi di indagine, che può essere esercitata o da un organo esterno all’Autorità (ad es. Guardia di finanza o Polizia Postale) o da un ufficio interno dell’ Autorità, (Ufficio Vigilanza sulle segnalazioni e Servizio Ispettivo), alla quale segue la fase di qualificazione giuridica della fattispecie con conseguente avvio del procedimento (ai sensi dell’articolo 5). Ne discende che la prima attiene alla sola raccolta e rilevazione degli elementi istruttori, mentre l’accertamento dei fatti in termini di violazione inizia e si conclude nella fase di avvio o di archiviazione del procedimento sanzionatorio. In ogni caso, anche a voler accedere alla tesi sostenuta dall’operatore, va considerato che le attività di indagine si sono concluse in data 28 agosto 2009 e la notifica a mezzo posta della contestazione è avvenuta entro i 90 giorni prescritti, in data 24 dicembre 2009, con la consegna all’ufficio postale, come attestato dalla relata di notifica. E’ a tale momento, infatti, che per consolidata giurisprudenza deve farsi riferimento al fine del calcolo dei termini prescrizionali.

Pertanto, alla luce delle suesposte argomentazioni, non può che confermarsi la violazione accertata con l’atto di contestazione n. 56/09/DIT.

Tuttavia, relativamente al presidio sanzionatorio applicabile al caso di specie, é 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 considerevole;
2. relativamente all’opera svolta dall’agente per l’eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, va tenuto conto che l’operatore, ha avviato tempestivamente le attività necessarie, seppur non sufficienti, volti a garantire

l'implementazione degli obblighi di cui all'articolo 4, comma 1, lettera d) ed i) della delibera n. 79/09/CSP;

3. con riferimento alla personalità dell'agente, Tiscali 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, la situazione patrimoniale della società Tiscali Italia S.p.A. è tale da far ritenere la sanzione in misura del minimo sufficientemente afflittiva;

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 Tiscali Italia S.p.A. con sede legale in Loc. Sa Illetta – Strada Statale 195 – Km 2,3, 00193 Cagliari, 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 Tiscali Italia 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. 140/10/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. 140/10/CONS".

La presente delibera è pubblicata nel Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile nel sito web dell'Autorità: [www.agcom.it](http://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 visto di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Roberto Viola