

DELIBERA n. 141/10/CONS

Ordinanza - ingiunzione alla società Fastweb 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. 54/09/DIT del 24 novembre 2009, notificato in data 30 novembre 2009, con il quale veniva contestata alla società Fastweb S.p.A., con sede legale in Milano, Via Caracciolo 51, 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 Fastweb S.p.A. ha avanzato le proprie difese sotto un duplice aspetto.

Con riferimento alla mancata fornitura del codice identificativo del reclamo, l'operatore ha evidenziato che per aprire una segnalazione in lavorazione è prevista una preventiva attività di "*troubleshooting*", che consiste in una verifica in linea delle funzionalità di base dell'impianto dell'utente attraverso delle prove di corretto funzionamento degli apparati, da effettuarsi presso il luogo di installazione degli stessi. Tale fase di accertamento ha lo scopo di risolvere in tempo reale tutti i problemi che non richiedono specifici interventi in loco da parte dei tecnici sia della società che dell'operatore *incumbent*, fornitore della linea. In questo modo si riesce a risolvere la gran parte delle segnalazioni di disservizio ancor prima che il cliente subisca il disagio nell'attesa dell'intervento stesso. Solo dopo aver appurato l'impossibilità di risoluzione delle disfunzioni in tempo reale lo stesso operatore che svolge l'attività di controllo preventivo della linea, ha il compito, di aprire la segnalazione in modo formale, attraverso l'attribuzione di un codice di identificazione del reclamo. Dunque, in caso di segnalazioni/reclami tecnici è necessario che il cliente effettui delle prove presso il luogo di installazione. Di contro, le segnalazioni pervenute da un impianto diverso da quello presso cui effettuare le prove danno luogo ad un memorandum che l'operatore segnala a sistema con l'indicazione di richiamare il cliente nel momento in cui questi si rende disponibile presso la propria utenza. Qualora invece il cliente dovesse comunicare che la propria utenza è completamente fuori servizio e quindi, è costretto ad effettuare la segnalazione da un altro impianto per necessità, è ovviamente previsto che l'operatore apra direttamente il reclamo attribuendogli il codice univoco di identificazione del reclamo che fornirà al cliente stesso.

Con riferimento alla contestata inottemperanza alle prescrizioni relative all'identificazione dell'operatore, Fastweb ha dichiarato che, al momento, è previsto che quest'ultimo fornisca nome e cognome. Se in alcuni casi sporadici ciò non avviene e l'operatore fornisce i propri dati solo successivamente ed a richiesta, questo evento deve essere considerato una disfunzione del sistema e delle procedure in essere. Proprio per prevenire questo tipo di disfunzioni ed essere completamente in linea con la normativa in vigore, la società ha dichiarato di aver previsto un'implementazione delle procedure di IT, operative non oltre il mese di Aprile 2010, e che consistono nell'introduzione della funzionalità di prestazione automatica da IVR del codice operatore prima ancora che quest'ultimo risponda alla chiamata ed indipendentemente dalla sua volontà

II. Valutazioni dell’Autorità in merito alle deduzioni di Fastweb S.p.A.

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

In effetti, seppure le giustificazioni addotte in merito al primo profilo di violazione, inerente alla fornitura del codice identificativo del reclamo, potrebbero risultare accoglibili, resta comunque accertata l’inottemperanza da parte dell’operatore all’obbligo di fornire il codice identificativo dell’operatore.

In particolare, resta acclarato che Fastweb non ha posto in essere procedure atte a agrantire la regolare ed uniforme comunicazione del predetto codice da parte dei propri operatori di *call center*, prevedendo l’implementazione di procedure idonee al rilascio del codice in modalità automatica non prima del mese di Aprile del 2010 (e quindi a quasi un anno di distanza dall’approvazione della delibera 79/09/CSP). Dunque, diversamente da quanto specificato dall’operatore nelle proprie memorie, la mancata fornitura del codice identificativo dell’operatore non costituisce una mera disfunzione, tra l’altro sporadica, del sistema, bensì una effettiva inadeguatezza della procedura adottata dalla società, in violazione delle disposizioni normative che si ritengono, in tal caso, violate.

Pertanto, alla luce delle suesposte argomentazioni, non può che confermarsi la violazione accertata con l’atto di contestazione n. 54/09/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, 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, pur avendo comunicato la presumibile implementazione della fornitura del codice identificativo dell’operatore a partire dal mese di aprile 2010, non ha mai confermato di aver ottemperato alla delibera;

3. con riferimento alla personalità dell'agente, Fastweb 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 Fastweb S.p.A. è tale da poter ritenere la sanzione in misura del minimo edittale 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 Fastweb S.p.A. con sede in Milano, Via Caracciolo, 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 Fastweb 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 DEL. n. 141/10/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. 141/10/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