

DELIBERA N. 142/10/CONS

Archiviazione del procedimento sanzionatorio n. 57/09/DIT avviato nei confronti della società Vodafone Omnitel N.V. per inottemperanza alla delibera 79/09/CSP

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*", ed in particolare l'art. 1, comma 6, lettera c), n.14;

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*";

VISTO il regolamento in materia di procedure sanzionatorie di cui alla delibera n. 136/06/CONS del 15 marzo 2006 e successive modificazioni, nel testo coordinato allegato alla delibera n. 130/08/CONS;

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 di contestazione del Direttore della Direzione tutela dei consumatori, n. 57/09/DIT del 24 novembre 2009, notificato il 26 novembre 2009, con il quale è stata contestata alla società Vodafone Omnitel N.V. con sede legale in Via Jervis, 77 - 10015 IVREA (TO) 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 direttiva 179/03/CSP (fornitura codice identificativo reclamo);

VISTE le controdeduzioni della società Vodafone Omnitel N.V. e la relativa documentazione prodotta;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Deduzioni della società Vodafone Omnitel N.V.

La società Vodafone Omnitel N.V. ritiene che la contestazione dell'Autorità sia priva di giustificazione per i seguenti motivi:

a. la contestazione fa riferimento, *in primis*, alla mancata fornitura del codice identificativo dell'addetto a livello di IVR, ma in realtà, dall'ascolto delle registrazioni è possibile rilevare che detto codice viene fornito direttamente dall'operatore di call center all'inizio di ogni contatto, coerentemente alla normativa asseritamente violata. In effetti Vodafone dichiara di essersi adoperata al fine di implementare una procedura che consentisse di fornire per tutti i contatti (sia *inbound* che *outbound*) un codice addetto univoco (c.d. ADC), composto da tre numeri, indicativi rispettivamente del *call center*, della coda di appartenenza (*consumer, business, adsl*, ecc.) e dell'identificazione dell'addetto.

b. Il secondo profilo di violazione attiene alla mancata fornitura del codice reclamo; a tal proposito la Società ha fatto presente che nei casi oggetto di verifica non è stato fornito in quanto esso viene utilizzato, in coerenza con la normativa di settore, per identificare procedure destinate ad una successiva gestione in *back office*, dal che discende che il codice non viene fornito qualora il problema segnalato viene risolto in sede di contatto ovvero quando trattasi di lamentele attinenti a profili non riferibili al rapporto di utenza.

Ebbene dall'analisi delle verifiche effettuate è possibile rilevare che le segnalazioni oggetto di monitoraggio o attengono a generiche lamentazioni (circa i tempi di attesa o circa l'accessibilità del servizio ai non udenti), e quindi non catalogabili come reclami, ovvero attengono a disservizi risolti durante il contatto con l'operatore.

c. In via di diritto, infine, si contesta la configurabilità della delibera 79/09/CSP come ordine o diffida, e dunque l'applicabilità al caso di specie del presidio sanzionatorio di cui all'articolo 98, comma 11, del Codice.

Per quanto sopra esposto, la società chiede la revoca dell'atto di contestazione e la conseguente l'archiviazione del procedimento.

II. Valutazioni dell'Autorità in merito alla fattispecie in esame

Le eccezioni in fatto sollevate dalla società Vodafone Omnitel N.V., sulla scorta delle risultanze istruttorie, possono ritenersi accoglibili innanzitutto sotto il primo profilo, in quanto la fornitura vocale del codice identificativo dell'addetto non può ritenersi di per

sé contraria alle prescrizioni dell'articolo 4 della delibera 79/09/CSP. Sotto questo profilo, infatti, la quasi totalità di registrazioni evidenzia la fornitura, da parte dell'addetto, del proprio nome di battesimo associato ad un codice numerico, il che dimostra l'esistenza di una procedura standardizzata, finalizzata ad assicurare piena ottemperanza al dettato regolamentare, la cui sporadica disfunzione può ritenersi giustificabile nell'immediatezza dell'entrata in vigore della delibera.

Altrettanto fondate appaiono le giustificazioni addotte circa la omessa fornitura del codice identificativo del reclamo. A ben vedere, infatti, la delibera 179/03/CSP, recante la Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, distingue i reclami dalle segnalazioni, definendo i primi come *“l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata”*.

E' ragionevole, dunque, sostenere che per classificare un contatto come “reclamo”, dal quale scaturisca l'obbligo di identificazione tramite un codice, debba sussistere un *quid pluris* rispetto alla semplice “segnalazione”, per la quale trova applicazione il semplice onere di tracciabilità ai sensi dell'articolo 8, comma 3, della citata delibera 179/03/CSP. Ebbene, tale elemento differenziale può essere rinvenuto, come indirettamente sostenuto dall'operatore, proprio nell'attinenza della lamentela dell'utente alle prestazioni erogate e, più in generale, alla corrispondenza del servizio offerto agli obblighi contrattuali. Di contro, generiche doglianze circa il comportamento dell'operatore (in termini di complessità dell'IVR o di tempi di attesa prima della risposta) vanno qualificate come “segnalazioni”, per le quali, ferma restando la necessaria tracciabilità, non sussiste l'obbligo di fornire un codice reclamo, che, peraltro, non avrebbe alcuna utilità.

Non altrettanto condivisibile, infine, risulta l'eccezione in diritto, sulla quale, tuttavia, non si ritiene di doversi pronunciare potendosi considerare gli elementi di fatto determinanti ai fini dell'archiviazione del procedimento, e dunque assorbenti.

RITENUTO, pertanto, che non ricorrono i presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa prevista dall'articolo 98, comma 11, del d. lgs. 259/2003;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

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

DELIBERA

l'archiviazione del procedimento n. 57/09/DIT del 2009, avviato nei confronti della società Vodafone Omnitel N.V. per le motivazioni sopra esposte.

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

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