

## DELIBERA N. 143/10/CONS

Archiviazione del procedimento sanzionatorio n. 59/09/DIT avviato nei confronti della società Eutelia S.p.A. per la violazione dell'articolo 4 della 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. 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 nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 127 del 4 giugno 2009;

VISTO l'atto di contestazione del Direttore della Direzione tutela dei consumatori, n. 59/09/DIT del 24 novembre 2009, notificato il 26 novembre 2009, con il quale è stata contestata alla società Eutelia S.p.A. con sede legale in Arezzo, via P. Calamandrei n.173, la violazione dell'articolo 4 della delibera n. 79/09/CSP, per non aver provveduto ad assicurare che sia assegnato un codice identificativo ad ogni reclamo presentato nelle modalità previste dall'articolo 8 comma1, della direttiva generale in materia di qualità e carte servizi di telecomunicazioni e per non aver consentiti di parlare con un operatore in tempo reale, condotta sanzionabile ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

VISTE le controdeduzioni della società Eutelia S.p.A.;

CONSIDERATO quanto segue:

### **I. Deduzioni della società interessata.**

La società Eutelia S.p.A. ritiene che la contestazione dell’Autorità sia priva di fondamento per le seguenti ragioni.

Con il verbale di contestazione *de quo* vengono eccepiti la mancata assegnazione di un codice identificativo ad ogni reclamo presentato, nelle modalità previste dall’articolo 8 della Direttiva generale in materia di qualità e carte servizi di telecomunicazione, nonché la mancata risposta dell’operatore in tempo reale.

Riguardo alla mancata assegnazione del codice identificativo, la società Eutelia S.p.A. ha sostenuto che ai sensi dell’articolo 4, comma 1 *lett. i*), della delibera n.179/03/CSP il legislatore distingue la nozione di “segnalazione” da quella di “reclamo”, ritenendo sussistente un generale obbligo di assegnazione del codice in capo all’operatore esclusivamente per il reclamo, in quanto solo questo è soggetto alla gestione della pratica, e ciò anche al fine di snellire l’attività del *call center*. Manca, oltretutto, una prescrizione normativa che imponga l’assegnazione di un codice reclamo all’apertura di qualunque telefonata al numero verde, in considerazione del fatto che al cliente interessa ottenere un codice identificativo di reclamo al termine della chiamata di assistenza.

Riguardo alla mancata risposta degli operatori del *call center* in tempo reale, la società Eutelia S.p.A. ha eccepito il pieno rispetto delle prescrizioni regolamentari, come risulta anche dalle registrazioni vocali rinvenute nell’accesso agli atti, da cui si evince chiaramente che tutte le chiamate interrotte dall’utente sono andate tempestivamente in risposta.

Quanto alle chiamate al numero verde di assistenza clienti 800.984.200, esse sono andate tutte in risposta sia con i “tempi di navigazione” che con “tempi di risposta” inferiori ai tempi massimi previsti dalla delibera, non solo con riferimento ai tempi medi ma addirittura con riferimento ai tempi massimi.

### **II. Valutazioni dell’Autorità in merito alle deduzioni di Eutelia S.p.A.**

Le eccezioni sollevate dalla società Eutelia S.p.A., sulla scorta delle risultanze istruttorie, possono ritenersi accoglibili.

A ben vedere, infatti, la delibera n.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 n. 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.

Anche riguardo alla mancata risposta degli operatori del *call center* in tempo reale le deduzioni dell'operatore risultano accoglibili, come dimostrato dalle registrazioni telefoniche.

Per tali motivi si ritiene di poter accogliere le giustificazioni fornite da Eutelia S.p.A. in ordine alla assenza di responsabilità per le violazioni contestate.

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. 59/09/DIT del 2009, avviato nei confronti della società Eutelia S.p.A. con sede legale in Arezzo, via P.Calamandrei n.173 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](http://www.agcom.it).

Roma, 16 aprile 2010

IL PRESIDENTE  
Corrado Calabò

IL COMMISSARIO RELATORE  
Gianluigi Magri  
Sebastiano Sortino

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