



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 154/17/CONS

**ARCHIVIAZIONE DEL PROCEDIMENTO SANZIONATORIO n. 21/16/DTC
AVVIATO NEI CONFRONTI DELLA SOCIETÀ WIND TRE S.P.A. (GIÀ WIND
TELECOMUNICAZIONI S.P.A.) PER LA VIOLAZIONE DEGLI ARTICOLI 4,
COMMA 1, LETT. H) ED I), E 6, COMMA 1, DELLA DELIBERA n. 79/09/CSP**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 30 marzo 2017;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*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 legge 7 agosto 1990, n. 241, recante “*Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*”;

VISTO il decreto legislativo 2 luglio 2010 n. 104, recante “*Attuazione dell’articolo 44 della legge 18 giugno 2009, n. 69, recante delega al governo per il riordino del processo amministrativo*”;

VISTA la delibera n. 410/14/CONS, del 29 luglio 2014, ed il relativo Allegato A, recante “*Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni e consultazione pubblica sul documento recante «Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni»*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 581/15/CONS;

VISTA la delibera n. 265/15/CONS, del 28 aprile 2015, recante “*Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 88/16/CONS;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA la delibera n. 401/10/CONS, del 22 luglio 2010, recante “*Disciplina dei tempi dei procedimenti*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 118/14/CONS;

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*”;

VISTO l’atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 21/16/DTC del 9 settembre 2016;

VISTA la nota del 12 ottobre 2016 con cui la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. (ora Wind Tre S.p.A. e di seguito “Wind” o la “Società”) ha trasmesso la propria memoria difensiva ed ha chiesto di essere sentita in audizione;

SENTITA la Società nel corso dell’audizione tenutasi in data 26 ottobre 2016;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento del 16 gennaio 2017, prot. 2359;

VISTA la nota del Direttore della Direzione tutela dei consumatori del 16 gennaio 2017, prot. 2372;

VISTA la decisione del Consiglio del 26 gennaio 2017 in merito alla necessità di svolgere ulteriori approfondimenti istruttori con conseguente proroga dei termini del procedimento ai sensi dell’articolo 11, dell’Allegato A, delle delibera n. 410/14/CONS;

VISTA la nota del 30 gennaio 2017 con cui è stata comunicata alla Società la proroga dei termini procedurali disposta dal Consiglio;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Il fatto e la contestazione

Nell’ambito delle funzioni di vigilanza svolte dall’Autorità a partire dal mese di marzo 2016, è stata effettuata una mirata attività di monitoraggio in merito alla conformità della struttura del *call center* di Wind alla disciplina regolamentare dettata dall’Autorità in materia di servizi telefonici di contatto con particolare riferimento a: *i*) gratuità del servizio; *ii*) facilità di accesso all’interlocuzione con un operatore; *iii*) fornitura di un codice identificativo dell’operatore; *iv*) chiarezza dei messaggi preregistrati e dell’albero di navigazione; *v*) possibilità di presentare un reclamo telefonico; *vi*) fornitura di un codice identificativo del reclamo; *vii*) possibilità di parlare con un addetto in tempo reale



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

anche per denunciare il furto o smarrimento della SIM Card. All'esito di tali verifiche, come risultanti dai verbali delle operazioni compiute in data 11 e 13 aprile e 5 maggio 2016, è emerso che gli addetti, di norma, non consentono in maniera agevole di presentare reclami di qualsivoglia natura in modalità telefonica, rilasciando il previsto codice identificativo, ma invitano gli utenti a presentare un reclamo scritto.

In considerazione, pertanto, delle vigenti disposizioni regolamentari in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (*call center*), con atto n. 21/16/DTC è stato avviato un procedimento sanzionatorio per la violazione degli articoli 4, comma 1, lett. h) e i), e 6, comma 1, della delibera n. 79/09/CSP.

2. Deduzioni della società

La Società ha dichiarato di aver adottato procedure interne che consentono, in via ordinaria, la presentazione di reclami telefonici, precisando, tuttavia, che sussistono alcune casistiche (elencate in un prospetto depositato in atti) per le quali si rende necessaria la presentazione di un reclamo scritto in ragione dell'esigenza di poter acquisire specifica documentazione utile alla evasione della richiesta dei clienti.

In relazione alle attività di monitoraggio svolte dall'Autorità, la Società ha rilevato l'estrema esiguità delle registrazioni telefoniche effettuate che risulterebbe inadeguata al fine di stabilire se Wind rispetti o meno le disposizioni regolamentari in materia di presentazione dei reclami. Nel merito dei singoli casi oggetto di verifica, la Società ha evidenziato la genericità delle problematiche illustrate dai verbalizzanti agli addetti del *call center*, con specifico riguardo alle doglianze per i tempi di attesa prima di poter parlare con l'operatore (fattispecie che, in ogni caso, sarebbe valutabile solo se legata ad un mancato rispetto degli obiettivi di qualità previsti dalla medesima delibera n. 79/09/CSP) ovvero per l'impossibilità di inoltrare un reclamo relativo alla mancanza di copertura di rete in determinate zone e la lentezza di navigazione del servizio dati, casi che, per disposizione interne, non sono definibili come reclami e, pertanto, non risultano gestibili nel corso della conversazione. In tale prospettiva, la Società ha ribadito che i clienti possono inoltrare un reclamo che abbia ad oggetto un disservizio inerente il servizio telefonico o, comunque l'oggetto, le modalità o i costi del medesimo, con naturale esclusione di casi non riconducibili a tali fattispecie e, come tali, non ricevibili.

In generale, Wind ha sottolineato che la propria strategia aziendale è orientata alla risoluzione del problema segnalato (secondo il c.d. principio della "*one call solution*"), piuttosto che, semplicemente, alla generazione di un codice identificativo per ogni reclamo. In tal senso, non può ritenersi che un addetto abbia errato nel suo lavoro se si è preoccupato di trovare una soluzione al disservizio lamentato dagli utenti invece di disinteressarsi della questione, aprire il reclamo e rilasciare il relativo codice, condotta che, oltretutto, sarebbe anche in contrasto con le precise istruzioni impartitegli (nel caso, ad esempio, di lentezza nella connessione internet, l'addetto, dopo aver effettuato le



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

dovute prove incrociate con il cliente, deve passare la chiamata al consulente tecnico specialistico).

Proprio per il profilo attinente alle limitazioni di carattere tecnico che i clienti possono riscontrare nell'utilizzo dei servizi Wind, la Carta dei servizi prevede che “*per quanto riguarda i reclami relativi alla telefonia mobile ed inerenti a disservizi di natura eccezionale e generalizzata di particolare complessità tecnica della rete, essi devono essere inoltrati a Wind per iscritto con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, entro e non oltre 45 giorni dalla chiusura del disservizio stesso...omissis*”, fornendo una serie di informazioni dettagliate necessarie per valutare compiutamente l'ammissibilità della richiesta.

Per tali ragioni, se un cliente insiste nel voler inoltrare comunque un reclamo, come accaduto in alcune telefonate effettuate dall'Autorità, lo si invita a formalizzarlo per iscritto.

In sede di audizione, la Società ha ulteriormente ribadito la correttezza del proprio operato, manifestando, tuttavia, l'intenzione di migliorare la trasparenza informativa nei confronti della clientela in ordine alle concrete caratteristiche dei reclami che possono essere presentati tramite *call center*.

3. Valutazioni dell'Autorità

In via preliminare, si osserva che con la delibera n. 79/09/CSP l'Autorità ha stabilito specifici obblighi a carico degli operatori al fine di garantire la qualità dei servizi telefonici di contatto (c.d. *call center*), prevedendo che siano rispettate precise regole relative a: *i*) accessibilità e chiarezza degli alberi IVR; *ii*) possibilità di parlare in tempo reale con un addetto; *iii*) diritto di presentare un reclamo anche telefonicamente con assegnazione di un codice identificativo della pratica.

Nella fattispecie in esame, già all'esito delle attività pre-istruttorie è stato possibile rilevare alcune criticità legate alla difficoltà di presentare un reclamo telefonicamente.

In particolare, si è potuto constatare che la Società ha autonomamente fissato dei limiti alla configurabilità, ed alla conseguente ricevibilità, di un reclamo per via telefonica secondo criteri non facilmente comprensibili né tantomeno rinvenibili nella Carta dei servizi, nelle condizioni generali di contratto ovvero sul sito aziendale.

Semberebbe, infatti, che la Società si è riservata di valutare se una determinata problematica o disservizio segnalati dagli utenti sia: a) accettabile come reclamo, a cui associare il previsto codice; b) gestibile secondo il principio della “*one call solution*”, ossia nel corso della conversazione con l'addetto del *call center*, con esclusione di eventuale apertura di reclamo; c) necessitante di una comunicazione scritta.

Le argomentazioni sostenute dalla Società risultano, tuttavia, idonee a far ritenere la condotta tenuta dalla Società non meritevole di sanzione, seppure con i *caveat* di seguito specificati.

Dall'esame delle difese svolte dalla Società, infatti, si evince che le procedure interne escludono la sussistenza di un reclamo ricevibile per via telefonica in molteplici



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

casi che, alla lettera, andrebbero ricondotti alla definizione di reclamo (invero molto generica) contemplata dalla citata delibera n. 79/09/CSP, ossia “*l’istanza con cui un 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*”.

In generale, si deve evidenziare che la *ratio* delle disposizioni dettate dall’Autorità in materia di servizi telefonici di contatto è quella di consentire agli utenti di poter agevolmente rivolgersi al proprio operatore per risolvere una problematica ovvero un disservizio legato al contratto sottoscritto nonché segnalare il mancato rispetto delle garanzie offerte dal gestore anche sul piano tecnico-amministrativo così come contemplate dalla Carta dei servizi e dalle condizioni generali di contratto. D’altra parte, l’esercizio di tale facoltà diventa effettivo ed efficace solo se l’utente è posto in condizione non solo di conoscere in maniera chiara ed esaustiva le modalità operative e gestionali adottate dal proprio operatore in merito alle istanze ricevute dai clienti, ma anche di poter seguire, mediante il rilascio del previsto codice, la lavorazione della pratica ed il suo stato di avanzamento.

In tale prospettiva, la condotta tenuta dall’operatore non sembra, di fatto, aver pregiudicato il diritto degli utenti. D’altronde, va tenuto conto che il procedimento *de quo* è nato da una serie di verifiche avviate d’ufficio, e non su segnalazione dell’utenza. Il che potrebbe confermare che le modalità attuative scelte dall’operatore, finalizzate ad una più immediata risoluzione delle problematiche, sembrerebbero rendere la procedura comunque soddisfacente per il cliente, e dunque risultino adeguate a soddisfare le esigenze di contatto in ottica di orientamento alla *customer experience*.

Tra l’altro, anche se le disposizioni di cui alla delibera n. 79/09/CSP hanno rappresentato un baluardo per la tutela degli utenti, essa tuttavia necessita di un aggiornamento che la riporti al passo coi tempi, come dimostrato dal procedimento di consultazione pubblica avviato da questa Autorità e volto a modificare la direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (*call center*).

Pertanto, alla luce delle suesposte motivazioni, non si ritiene di dover procedere alla irrogazione della sanzione per i fatti contestati, pur essendo necessario che la Società interessata, nelle more della ridefinizione degli obblighi regolamentari a carico degli operatori in materia di servizi telefonici di contatto, attui le già annunciate iniziative volte a rendere più trasparenti le summenzionate modalità di gestione dei reclami e più facilmente conoscibili da parte dei propri clienti.

RITENUTA, pertanto, l’insussistenza dei presupposti per l’applicazione della sanzione amministrativa da euro 120.000,00 ad euro 2.500.000,00 ai sensi dell’articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

CONSIDERATO che, nelle more della conclusione del procedimento, la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. si è fusa, per incorporazione, con la società H3G S.p.A. nella nuova società Wind Tre S.p.A.;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

CONSIDERATO che la nuova formulazione dell'art. 2504-*bis* c.c., al comma 1 chiarisce che la fusione tra società prevista dall'art. 2501 c.c. e seguenti non determina, nel caso di fusione per incorporazione, l'estinzione della società incorporata, né crea un nuovo soggetto di diritto nel caso di fusione paritaria, bensì attua l'unificazione per integrazione reciproca delle società partecipanti alla fusione (cfr. Cass., Sez. II, 22 agosto 2007, n. 17855; Cass., Sez. III, 23 giugno 2006, n. 14526);

UDITA la relazione del Commissario Francesco Posteraro, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

l'archiviazione del procedimento sanzionatorio n. 21/16/DTC avviato nei confronti della società Wind Telecomunicazioni S.p.A, ora Wind Tre S.p.A. – codice fiscale: 02517580920, con sede legale in Trezzano sul Naviglio (MI), Via Leonardo da Vinci n. 1, per la violazione degli articoli 4, comma 1, lett. *h*) e *i*), e 6, comma 1, della delibera n. 79/09/CSP, per non aver consentito agli utenti di presentare reclami telefonicamente in ordine a qualsiasi tipologia di disservizio ovvero problematica contrattuale.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alla parte ed è pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 30 marzo 2017

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Francesco Posteraro

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi