



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 155/17/CONS

**ARCHIVIAZIONE DEL PROCEDIMENTO SANZIONATORIO n. 22/16/DTC
AVVIATO NEI CONFRONTI DELLA SOCIETÀ POSTEMOBILE S.P.A. PER
LA VIOLAZIONE DEGLI ARTICOLI 4, COMMA 1, LETT. d), h), i) e k), 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. 22/16/DTC del 9 settembre 2016;

VISTA la nota del 7 ottobre 2016 con cui la società PosteMobile S.p.A. ha trasmesso la propria memoria difensiva;

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;

VISTE le note del 31 gennaio e 7 febbraio 2017 con cui la società PosteMobile S.p.A. ha fornito ulteriori aggiornamenti rispetto a quanto già rappresentato nella precedente memoria difensiva;

VISTA la richiesta trasmessa al Servizio ispettivo, registro e Co.Re.Com in data 20 febbraio 2017 al fine di svolgere nuove verifiche *desk* in relazione al funzionamento del servizio di assistenza clienti della Società;

VISTA la relazione, e i relativi allegati, inviata dal Servizio ispettivo, registro e Co.Re.Com in data 15 marzo 2017 in ordine all’esito delle attività di verifica svolte;

VISTA la successiva nota integrativa trasmessa dalla società PosteMobile S.p.A. in data 17 marzo 2017;

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

della struttura del *call center* della società PosteMobile S.p.A. (di seguito la “Società” o “PosteMobile”) 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 anche per denunciare il furto o smarrimento della *SIM Card*. All’esito di tali verifiche, come risultanti dai verbali delle operazioni compiute nei mesi di giugno e luglio 2016, è emerso che: a) gli addetti, di norma, non forniscono un preciso codice identificativo, ma spesso solo un nome; b) la struttura dell’albero IVR si presenta particolarmente complessa ed articolata su numerosi livelli all’interno dei quali i messaggi pre-registrati risultano non facilmente comprensibili; c) gli addetti, di norma, non consentono in maniera agevole di presentare reclami di qualsivoglia natura in modalità telefonica, ma invitano a inoltrarli in forma scritta tramite *fax*.

In considerazione, pertanto, delle vigenti disposizioni regolamentari in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (*call center*), con atto n. 22/16/DTC è stato avviato un procedimento sanzionatorio per la violazione degli articoli 4, comma 1, lett. d), h), i), e k), e 6, comma 1, della delibera n. 79/09/CSP.

2. Deduzioni della società

In via preliminare, ed in relazione alla mancata fornitura del codice identificativo dell’addetto al *call center* all’inizio del contatto telefonico, la Società ha prodotto le procedure interne di gestione del contatto nelle quali è espressamente indicato che gli addetti devono comunicare detto codice immediatamente ed in maniera chiara ed intellegibile. Tali procedure, peraltro, includono anche precise indicazioni agli addetti del *call center* in merito all’atteggiamento e alle modalità di interazione con il cliente che devono essere ispirate a criteri di cortesia e trasparenza che da sempre PosteMobile persegue, come del resto confermato dall’elevato indice di gradimento che caratterizza il proprio servizio di *customer care*.

Rispetto ai casi oggetto di verifica da parte dell’Autorità, la Società ha rappresentato di essersi tempestivamente attivata al fine di appurare la causa delle anomalie riscontrate e di aver appreso che tutte le chiamate erano state gestite dal fornitore Abramo Customer Care S.p.A. in quel periodo coinvolto in una impegnativa ristrutturazione aziendale con conseguente aumento della numerosità dei contatti dovuta all’acquisizione delle aziende Datacontact-Infocontact. È, quindi, plausibile che in questo delicato passaggio si siano verificate alcune disfunzioni, giustificate anche dall’integrazione di aziende complesse, e, in ogni caso, PosteMobile ha subito provveduto (*omissis*). La Società, inoltre, ha inteso intensificare il monitoraggio dei servizi del fornitore per verificare (*omissis*) l’effettiva aderenza del servizio agli obblighi contrattuali e agli *script* forniti.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

L'esito di tali verifiche ha dato riscontro positivo e, pertanto, per tale profilo la condotta contestata è cessata. PosteMobile, comunque, già prima dell'avvio del procedimento sanzionatorio *de quo*, ha adottato iniziative ulteriori (*omissis*).

Per altro verso, la Società ha sottolineato che, in generale, un reclamo in senso tecnico non è tale, secondo il suo contenuto, solo sulla base della richiesta del cliente di qualificare la propria istanza in tali termini. I servizi di *call center* di tutti gli operatori di telefonia, infatti, attualmente si caratterizzano per una elevata attività formativa degli addetti – anche e soprattutto sotto il profilo tecnico – che, insieme agli strumenti e ai sistemi messi a loro disposizione, consentono la verifica e la risoluzione “*on line*” della quasi totalità delle problematiche tipicamente espresse dagli utenti. Ciò è tanto più vero nell'ambito della telefonia mobile, dove attraverso precise indicazioni e suggerimenti, è possibile per l'operatore fornire la necessaria assistenza all'utente direttamente nel corso del contatto e senza necessità di ulteriori lavorazioni.

In merito alla difficoltà di presentare reclami telefonicamente e al mancato rilascio del previsto codice identificativo, la Società, allegando i documenti attestanti le procedure seguite, ha confermato di erogare i servizi di *call center* prevedendo che, a seguito della presentazione di un reclamo in senso stretto (*omissis*), venga sempre assegnato un codice identificativo da comunicare immediatamente al cliente in modo che lo stesso possa, eventualmente, chiedere informazioni in merito allo stato di risoluzione della problematica segnalata. (*omissis*).

In ogni caso, anche per le richieste di assistenza che risultano di semplice gestione, non richiedenti ulteriori lavorazioni e risolvibili già nel corso della telefonata, la Società assicura sempre e comunque la tracciatura della segnalazione, (*omissis*).

Per quanto concerne, infine, la presunta, eccessiva ramificazione e complessità dell'albero IVR, la Società ha precisato che l'unica modifica introdotta negli anni alla struttura dell'albero fonico è stata dettata dalla opportunità di introdurre un ramo dedicato alle *App* le cui informazioni sono finalizzate a incentivare un canale innovativo in ottica di diversificazione del servizio di assistenza clienti, favorendo non solo l'utilizzo di canali digitali, ma anche fornendo risposte maggiormente rivolte alle specifiche esigenze dei clienti.

Con successive note, la Società ha poi confermato di aver dato seguito a quanto anticipato nella memoria difensiva in ordine (*omissis*). In aggiunta, la Società ha nuovamente diffuso una comunicazione interna ai propri *call center*, con contestuale pubblicazione sulla piattaforma comune di supporto a tutti gli operatori, contenente l'espreso richiamo a rispettare quanto contemplato dalle procedure circa l'accettazione dei reclami degli utenti, presentati sia attraverso il canale telefonico che per iscritto, con fornitura del relativo codice identificativo della pratica.

In conclusione, la Società ha ribadito la correttezza del proprio operato ed ha chiesto l'archiviazione del procedimento.

3. Valutazioni dell'Autorità



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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, all'esito delle attività pre-istruttorie è stato possibile rilevare alcune criticità legate alla chiarezza, comprensibilità ed eccessiva articolazione dell'albero IVR del servizio di assistenza clienti 160, al mancato rilascio, da parte degli addetti del proprio codice identificativo ed alla difficoltà di presentare un reclamo telefonicamente ottenendo il previsto codice.

In merito alla struttura dell'albero IVR, può ritenersi che le modifiche apportate siano effettivamente orientate al progressivo aggiornamento delle informazioni rese alla clientela, sia in termini commerciali che di diversificazione dei canali a disposizione per risolvere eventuali criticità riscontrate nella fruizione dei servizi resi.

Per quanto concerne gli altri profili oggetto di contestazione, si rappresenta quanto segue.

In particolare, in ordine al mancato rilascio del codice identificativo degli addetti all'inizio del contatto telefonico, la Società ha allegato alla propria memoria difensiva la "Procedura di contatto", in uso presso i propri centri di *customer care*, dalla quale risulta che ciascun addetto, all'inizio della telefonata con il cliente, deve "*durante la recitazione del messaggio di benvenuto, presentarsi con il proprio nome di battesimo seguito dal codice operatore – numero identificativo...*", dimostrando, quindi, che, nei casi esaminati dall'Autorità, si sono verificate eccezionali anomalie, dovute al fornitore del servizio di *call center* Abramo Customer Care S.p.A., tempestivamente segnalate allo stesso e risolte in tempi ragionevoli.

In considerazione delle difese svolte dalla Società, si è ritenuto necessario disporre un supplemento istruttorio, consistente nello svolgimento di ulteriori verifiche *desk* circa l'eliminazione delle precedenti anomalie riscontrate ed il corretto adempimento dei previsti obblighi regolamentari. All'esito di tali verifiche, si è potuto constatare che viene sempre rilasciato il codice identificativo dell'addetto, mentre, invece, alcuni addetti del *call center* non hanno considerato accettabili reclami telefonici, suggerendo piuttosto di formalizzarli per iscritto con invio di un *fax* al numero dedicato.

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 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*".



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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, intraprenda 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;

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

DELIBERA



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

l'archiviazione del procedimento sanzionatorio n. 22/16/DTC avviato nei confronti della società PosteMobile S.p.A.– codice fiscale: 06874351007, con sede legale in Roma (RM), Viale Europa, 190 per la violazione degli articoli 4, comma 1, lett. h), i) e k), e 6, comma 1, della delibera n. 79/09/CSP, per non aver impartito le dovute istruzioni agli addetti del call center al fine del rilascio di un codice identificativo all'inizio della chiamata, all'accettazione dei reclami telefonici con fornitura del codice dei medesimi e per aver predisposto un albero di navigazione IVR, associato al servizio di assistenza clienti 160, eccessivamente complesso;

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