

DELIBERA N. 190/10/CONS

Archiviazione del procedimento sanzionatorio n. 53/09/DIT avviato nei confronti della società H3G S.p.A. per la violazione dell'articolo 4 della delibera 79/09/CSP.

L'AUTORITA'

NELLA riunione del Consiglio del 28 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. 53/09/DIT del 24 novembre 2009, notificato il 26 novembre 2009, con il quale è stata contestata alla società H3G S.p.A. con sede legale in Trezzano sul Naviglio (MI), via Leonardo Da Vinci n. 1, 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 4 comma 1, della direttiva generale in materia di qualità e carte servizi di telecomunicazioni, condotta sanzionabile ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

VISTE le controdeduzioni della società H3G S.p.A.;

VISTE le risultanze dell'attività di verifica svolte presso la sede di Roma di H3G S.p.a. in data 11 marzo 2010 e la documentazione trasmessa dall'operatore in data 19 marzo 2010;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Deduzioni della società interessata.

La società H3G S.p.A. ha sostenuto che la contestazione dell'Autorità sia priva di fondamento per le seguenti ragioni.

Con il verbale di contestazione *de quo* viene eccepito che il codice identificativo dell'operatore non viene fornito né dal messaggio preregistrato né dall'agente interrogato dall'utente.

Nella propria memoria, e poi in sede di audizione, H3G ha evidenziato che dalle registrazioni delle verifiche effettuate risulta che gli addetti del call center forniscano sempre il proprio nome di battesimo al principio del contatto. Ebbene, secondo il predetto operatore il solo nome dell'agente può essere considerato un codice identificativo dell'addetto ai sensi della disposizione asseritamente violata, stante la totale identificabilità degli operatori di *call center* attraverso il solo nome proprio ed orario di chiamata. Pertanto l'assenza di un criterio univoco ed imposto di identificazione rende corretta la modalità prescelta da H3G, che si è dichiarata pronta ad ogni verifica sui propri sistemi.

In ogni caso, poi, la Società ha confermato la attivazione del servizio di identificazione attraverso nome proprio e gruppo di appartenenza (informazione in realtà pleonastica e ridondante in quanto l'operatore è identificabile anche solo con l'ora della chiamata ed il nome proprio) nel giro di qualche mese.

Nel corso poi dell'attività di verifica svolta presso la sede dell'operatore al fine di accertare l'effettiva identificabilità degli addetti tramite il solo nome di battesimo, H3G ha specificato che, qualora la chiamata del cliente viene associata ad un'esigenza registrata sul sistema CRM, essa riporta sempre il cognome dell'operatore ovvero, se appartenente ad un *call center* esterno, il codice identificativo. Qualora non vi sia un'esigenza registrata, come per la maggior parte delle chiamate di cui alle verifiche effettuate, il dato è comunque rintracciabile tramite i sistemi di ITC, ove ad ogni traccia record delle chiamate in entrata viene associato il numero del logon dell'operatore. A dimostrazione di quanto sopra l'operatore si è riservato di fornire l'identificazione degli operatori non rintracciabili tramite il CRM.

Con successiva trasmissione in data 19 marzo 2010 l'operatore ha prodotto documentazione dalla quale si evince l'identità degli operatori di *call center* coinvolti dalle verifiche registrate.

II. Valutazioni dell'Autorità in merito alle deduzioni di H3G S.p.A.

Le eccezioni sollevate dalla società H3G S.p.A., sulla scorta delle risultanze istruttorie, possono ritenersi accoglibili.

A ben vedere, infatti, la delibera n. 79/09/CSP, articolo 8, comma 1, dispone che nei contatti con i clienti debbano essere rispettati gli obblighi di cui all'articolo 4, che a sua volta, al comma 1, lett. d), prescrive di "fornire all'inizio di ogni contatto almeno il codice identificativo dell'addetto".

Non avendo nulla specificato in ordine alla struttura o al contenuto minimo di tale codice, deve necessariamente ritenersi conforme alla disposizione un qualsiasi “codice” purché idoneo ad identificare il soggetto che ha interloquito con il cliente.

Ebbene, sulla base delle verifiche effettuate nel corso dell’istruttoria H3G ha dimostrato di poter procedere ad identificare gli addetti sulla base delle informazioni relative al numero di utenza interessato ed al nome fornito dall’addetto al momento delle chiamate di prova effettuate.

Pertanto, anche in ragione della dichiarazione di H3G circa la prossima implementazione di un sistema di fornitura del codice che includa anche un codice identificativo del gruppo di appartenenza, in fase di prima applicazione della delibera 79/09/CONS l’obbligo di fornitura del predetto codice può ritenersi soddisfatto anche nella modalità utilizzata dall’operatore ed oggetto di contestazione.

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. 53/09/DIT del 24 novembre 2009, avviato nei confronti della società H3G S.p.A. con sede legale in Trezzano sul Naviglio (MI), via Leonardo Da Vinci n. 1, 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, 28 aprile 2010

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

I COMMISSARI RELATORI

Gianluigi Magri

Sebastiano Sortino

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola