

DELIBERA n. 228/13/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE ALLA SOCIETA' TELECOM ITALIA S.P.A.
PER LA VIOLAZIONE DELL'ARTICOLO 1, E DELL'ALLEGATO A), DELLA
DELIBERA n. 213/11/CONS, E DELL'ARTICOLO 6, COMMA 4, LETTERE B)
E C), DELLA DELIBERA n. 79/09/CSP
(PROC. SANZ. n. 34/12/DIT)**

L'AUTORITA'

NELLA riunione di Consiglio del 21 marzo 2013;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo";

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 223/12/CONS del 27 aprile 2012, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 15 giugno 2012, n. 138, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante "Modifiche al sistema penale";

VISTO la delibera n. 136/06/CONS del 15 marzo 2006 pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 31 marzo 2006, n. 76, ed il relativo Allegato A, recante "Regolamento in materia di procedure sanzionatorie" e successive modificazioni;

VISTA la propria delibera n. 254/04/CSP del 10 novembre 2004, recante "Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia vocale fissa ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), n. 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 17 dicembre 2004, n. 295;

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 nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 4 giugno 2009, n. 127;

VISTA la delibera n. 213/11/CONS del 13 aprile 2011 recante "Determinazione degli obiettivi di qualità del servizio universale per l'anno 2011, in attuazione dell'articolo 61, comma 4, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 10 maggio 2011, n. 107;

VISTO l'atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori, n. 34/12/DIT del 26 novembre 2012, notificato alla parte in data 28 novembre 2012, con il quale veniva contestata alla società Telecom Italia S.p.A. la violazione dell'articolo 1, e dell'Allegato A, della delibera n. 213/11/CONS, adottata ai sensi dell'articolo 61, comma 4, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, per non aver conseguito gli obiettivi previsti per gli indicatori inerenti al "*Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti*" ed alla "*Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi*", nonché dell'articolo 6, comma 4, lettere b) e c), della direttiva n. 79/09/CSP in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto, per non aver conseguito, nell'anno 2011, lo *standard* minimo di qualità richiesto in relazione agli indicatori inerenti al "*Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti*" ed alla "*Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi*", condotte sanzionabili ai sensi dell'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

CONSIDERATO, in particolare, che, con riferimento alla prima violazione, è stato accertato che la società Telecom Italia S.p.A. ha registrato, per il primo indicatore, un risultato pari 69 secondi e quindi superiore all'obiettivo indicato dalla delibera n. 213/11/CONS, fissato a 68 secondi e, per il secondo indicatore, un risultato pari al 49,1% e quindi inferiore all'obiettivo fissato dalla citata delibera al 53,0%;

CONSIDERATO, inoltre, che, in relazione alla seconda violazione, è stato accertato che la società Telecom Italia S.p.A. ha registrato, per il primo indicatore, un risultato pari a 76 secondi e, per il secondo indicatore, un risultato pari al 43,8%, e quindi non in linea con gli obiettivi indicati dalla delibera n. 79/09/CSP fissati, rispettivamente, in 70 secondi e 45%;

VISTA la nota del 21 dicembre 2012 con cui la società Telecom Italia S.p.A. ha trasmesso la propria memoria difensiva;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Deduzioni della società Telecom Italia S.p.A.

La società Telecom Italia S.p.A., in via preliminare, ha rappresentato che la prima violazione contestata attiene alla delibera n. 213/11/CONS, avverso la quale la Società ha depositato ricorso presso il TAR Lazio, adducendo motivi che vengono riproposti anche in merito al procedimento sanzionatorio *de quo*. In particolare, in sede giurisdizionale l'operatore ha eccepito innanzitutto che l'obiettivo del 53% risulta

troppo sfidante, evidenziando che, con l'approvazione della citata delibera, l'Autorità ha richiesto, rispetto all'anno 2010, un drastico miglioramento dei livelli qualitativi, pari al +3%, da conseguire nell'arco di un solo anno, obiettivo poi rivisto al ribasso già nell'anno 2012, con la delibera n. 67/12/CONS che ha ristabilito la percentuale del 50% in luogo del 53%.

Inoltre, sempre in sede giurisdizionale è stato eccepito che gli obiettivi di qualità per l'anno 2011 dovevano essere fissati dall'Autorità entro la fine dell'anno 2010, mentre essa ha provveduto ad approvare la delibera n. 213/11/CONS solo ad aprile 2011 ed a pubblicarla nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana solo nel successivo mese di maggio 2011, in aperta violazione dell'articolo 61 del Codice delle comunicazioni elettroniche e della delibera n. 254/04/CSP, in base ai quali i valori del servizio universale devono essere determinati prima dell'anno nel quale essi devono essere rispettati. Tale scadenza temporale, infatti, si giustifica con l'esigenza di consentire alla società Telecom Italia di conoscere con congruo anticipo i valori definiti dall'Autorità, per poter adeguare tempestivamente la propria attività in funzione del risultato da raggiungere. Infine, la società sottolinea che gli *standard* qualitativi previsti dalla delibera n. 79/09/CSP risultano, evidentemente, meno stringenti per gli operatori concorrenti rispetto a quelli imposti in materia di servizio universale all'operatore designato e, pertanto, dimostrano una macroscopica disparità di trattamento tra la generalità degli operatori, sottoposti unicamente agli obiettivi di cui alla citata delibera, e Telecom Italia la quale, in qualità di operatore che fornisce il servizio universale, deve conseguire anche gli obiettivi più sfidanti previsti dalla delibera n. 213/11/CONS.

In ordine, poi, agli addebiti mossi dall'Autorità per la violazione della delibera n. 79/09/CSP, la società Telecom Italia dichiara di aver sempre prestato particolare attenzione al proprio servizio di assistenza clienti, mediante un forte ed articolato processo di miglioramento effettuato nell'ottica di ottimizzare il grado di soddisfazione degli abbonati i quali, stando anche alle risultanze di periodici sondaggi commissionati *ad hoc* dalla società, testimoniano di essere più che soddisfatti della qualità del servizio offerto. In tale prospettiva, a parere dell'operatore, gli indicatori di natura squisitamente "tecnica" contemplati dalla delibera n. 79/09/CSP, se considerati in maniera isolata, non solo non si traducono automaticamente in una maggiore soddisfazione del cliente, ma rischiano di sortire l'effetto opposto qualora obbligano, pur di essere raggiunti, gli addetti al *call center* a non prestare la dovuta attenzione al cliente.

II. Valutazioni dell'Autorità

Le eccezioni sollevate dalla società Telecom Italia S.p.A. non possono essere accolte per le seguenti motivazioni.

In via preliminare, si osserva che la delibera n. 213/11/CONS è stata approvata a seguito di apposita consultazione pubblica a cui hanno partecipato, oltre alla società Telecom Italia S.p.A., anche i principali operatori di telefonia su rete fissa e le Associazioni dei consumatori di cui all'articolo 137 del Codice del consumo, al fine di

fissare nuovi obiettivi possibilmente migliorativi rispetto a quelli conseguiti negli anni 2009 e 2010. In tale contesto, si è tenuto anche conto, da un lato, della intervenuta approvazione della delibera n. 328/10/CONS, introduttiva dell'Indice di Qualità Globale (c.d. IQG) del servizio universale, quale parametro in grado di fornire una completa valutazione della qualità offerta e del suo miglioramento alla luce della esperienza pregressa e, dall'altro, della significativa proposta presentata dalla società Telecom Italia S.p.A., in data 25 ottobre 2010, contenente, peraltro, proprio gli obiettivi di qualità del servizio universale per l'anno 2011 e, tra questi, l'intenzione di conseguire almeno una percentuale pari al 50% per l'indicatore inerente alla "Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi".

Tanto premesso, va respinta l'eccezione sollevata dalla società Telecom Italia in relazione al presunto ritardo con cui l'Autorità ha approvato la delibera n. 213/11/CONS, che avrebbe di fatto impedito il tempestivo adeguamento delle proprie strategie aziendali in funzione del risultato da raggiungere, in quanto, come già chiarito, la società aveva spontaneamente e consapevolmente proposto un obiettivo minimo del 50% che, a prescindere da quello poi effettivamente approvato dall'Autorità, non ha comunque rispettato.

Sebbene la difesa dell'operatore sia concentrata esclusivamente sul mancato rispetto di uno solo dei due indicatori oggetto di contestazione, vale la pena sottolineare che anche con riferimento al secondo ("*Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti*") la presunta tardività della fissazione va ritenuta ininfluenza, in quanto l'obiettivo fissato per il 2011 è uguale al risultato raggiunto l'anno precedente. Il che, per un verso dimostra come l'obiettivo fissato fosse sicuramente raggiungibile, e, per altro, equivale a dire che se Telecom Italia avesse semplicemente mantenuto il livello qualitativo raggiunto in precedenza sarebbe stata *compliant* con il nuovo obiettivo. Di contro, avendo Telecom Italia peggiorato la propria *performance*, evidenziando un chiaro disimpegno nei confronti del raggiungimento del suddetto obiettivo di qualità, si è trovata inadempiente rispetto al parametro individuato per il 2011 sulla scorta dei risultati già acquisiti

Parimenti, non appare suscettibile di accoglimento la dichiarata, presunta discriminazione operata dall'Autorità nei confronti della società Telecom Italia, in quanto i regolamenti collegati al procedimento sanzionatorio *de quo* perseguono interessi pubblici diversi. Nel caso della delibera n. 213/11/CONS, difatti, sono previsti obblighi più stringenti nei confronti dell'operatore Telecom Italia in quanto designato, proprio in virtù delle sue peculiari strutture organizzative e gestionali, a garantire la fornitura del servizio universale, mentre, nel caso della delibera n. 79/09/CSP, gli obiettivi sono finalizzati al tendenziale, costante e generalizzato miglioramento della qualità dei servizi di assistenza offerti da tutti gli operatori, mediante l'individuazione di indicatori non meramente tecnici, ma scaturiti da attente valutazioni di carattere qualitativo-quantitativo.

Pertanto, la violazione contestata, riguardo al mancato raggiungimento degli obiettivi previsti dalla delibera n. 213/11/CONS, non può che essere confermata in questa sede.

In relazione, poi, alle osservazioni formulate in merito alla violazione della delibera n. 79/09/CSP, non oggetto di impugnativa giurisdizionale da parte della società Telecom Italia S.p.A., preme sottolineare che anche tale direttiva è stata approvata a seguito di apposita consultazione pubblica a cui hanno partecipato tutti i principali operatori, inclusa la società Telecom Italia S.p.A., con il preciso intento di definire alcuni obiettivi minimi di qualità dei servizi offerti in materia di assistenza alla clientela, che consentissero agli utenti finali di beneficiare di una più rapida ed efficace risoluzione di reclami e segnalazioni onde evitare i conseguenti disservizi dovuti ad una tardiva gestione delle problematiche prospettate dai clienti al gestore di appartenenza. In tale contesto regolamentare, la qualità dei servizi telefonici di contatto (*call center*) è stata ritenuta di fondamentale importanza in quanto i dati statistici in possesso dell'Autorità hanno evidenziato come la maggior parte degli utenti prediliga il contatto diretto con l'operatore, sia per finalità informative sia per la gestione dei reclami attinenti alle difficoltà interpretative ovvero applicative riscontrate dagli utenti nella esecuzione dei contratti conclusi con gli operatori di servizi di comunicazione elettronica.

Nella fattispecie in esame, pertanto, i risultati conseguiti dalla società Telecom Italia S.p.A. evidenziano una oggettiva compressione del diritto dell'utenza di ricevere una rapida e valida risposta alle proprie legittime aspettative attinenti alla tracciabilità e risoluzione dei reclami inoltrati al gestore, rivelando non solo il mancato rispetto degli *standard* minimi di qualità richiesti per l'anno 2011, ma anche il netto peggioramento della qualità del servizio in questione rispetto ai livelli raggiunti nel corso dell'anno precedente. Infatti, va considerato che, la società Telecom Italia non ha neppure mantenuto le medesime *performances* riscontrate nell'anno 2010, rispetto al quale, per gli indicatori "*Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti*" e "*Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi*" si erano registrati risultati pari, rispettivamente, a 69 secondi e 46,7%, che le avrebbero consentito di rispettare i parametri fissati per l'anno 2011.

Alla luce di tale evidente scadimento della qualità dei servizi offerti, prima ancora che del mancato rispetto degli obiettivi prefissati, gli asseriti esiti più che soddisfacenti di periodici sondaggi condotti su di un campione di clienti non possono ritenersi rilevanti ai fini dell'esclusione di responsabilità per la condotta posta in essere dall'operatore.

RITENUTA, in conclusione, la sussistenza dei presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa prevista dall'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, in quanto la società Telecom Italia S.p.A. non ha fornito alcuna giustificazione valida in merito alla violazione contestata in sede di avvio del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue ai fini della irrogazione della sanzione e della sua quantificazione:

a) con riferimento alla gravità della violazione, va rilevato che, nel periodo di riferimento, il mancato rispetto degli obiettivi minimi di qualità previsti dalla delibera

n. 213/11/CONS e dalla delibera n. 79/09/CSP ha leso il diritto degli utenti di usufruire, in maniera rapida ed efficace, dei servizi telefonici di contatto messi a disposizione dalla società Telecom Italia S.p.A.. A tal proposito, va tenuto conto che la Società, non solo non ha rispettato per l'anno 2011 i quattro obiettivi di cui alla contestazione, ma ha registrato, rispetto ai risultati raggiunti nell'anno 2010, un peggioramento della qualità dei propri servizi;

b) con riferimento all'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione degli effetti conseguenti alla violazione commessa, va tenuto conto che la Società, a seguito dell'avvio del procedimento sanzionatorio, si è limitata a sollevare eccezioni avverso le valutazioni svolte dall'Autorità, ribadendo, pertanto, la correttezza del proprio comportamento;

c) con riferimento alla personalità dell'agente, la società Telecom Italia S.p.A. è dotata di una organizzazione interna idonea a garantire la puntuale e corretta applicazione delle delibere nn. 213/11/CONS e 79/09/CSP;

d) con riferimento alle condizioni economiche dell'agente, le stesse sono tali da consentire l'applicazione della sanzione pecuniaria come sotto determinata.

RITENUTO, pertanto, di dover determinare la sanzione amministrativa pecuniaria nella misura del triplo del minimo edittale pari ad euro 174.000,00 (centosettantaquattromila/00) in relazione agli usuali criteri per la determinazione della sanzione di cui all'articolo 11, della legge 24 novembre 1981, n. 689;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

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

ORDINA

alla società Telecom Italia S.p.A. con sede in Piazza degli Affari, 2 - 20123 Milano (MI), e sede operativa in Corso d'Italia, 41 - 00198 Roma (RM) di pagare la somma di euro 174.000,00 (centosettantaquattromila/00) quale sanzione amministrativa irrogata ai sensi dell'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

INGIUNGE

alla medesima Società di versare la predetta somma alla Sezione di Tesoreria Provinciale dello Stato di Roma sul c/c n. 871012 ovvero tramite versamento sul c/c bancario intestato alla predetta Sezione di Tesoreria e corrispondente al codice IBAN IT5400100003245348010237900, con imputazione al capitolo 2379 capo X bilancio di previsione dello Stato, evidenziando nella causale "Sanzione amministrativa irrogata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni - Delibera n. 228/13/CONS", entro

30 giorni dalla notificazione del presente provvedimento, sotto pena dei conseguenti atti esecutivi a norma dell'articolo 27 della citata legge 24 novembre 1981, n. 689.

Entro il termine di 10 giorni dal versamento, dovrà essere inviata in originale, o in copia autenticata, a quest'Autorità quietanza dell'avvenuto versamento, indicando come riferimento "Delibera n. 228/13/CONS".

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alla parte e pubblicata nel sito web dell'Autorità: www.agcom.it

Roma, 21 marzo 2013

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Francesco Posteraro

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim*
Antonio Perrucci