

DELIBERA n. 230/13/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE ALLA SOCIETA' TISCALI ITALIA S.P.A. PER
LA VIOLAZIONE DELL'ARTICOLO 6, COMMA 4, LETTERE B) E C),
DELLA DELIBERA n. 79/09/CSP
(PROC. SANZ. n. 36/12/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" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche" e successive modifiche ed integrazioni;

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" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTO il Regolamento in materia di procedure sanzionatorie di cui alla delibera n. 136/06/CONS del 15 marzo 2006 e successive modifiche ed integrazioni;

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;

VISTO l'atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori, n. 36/12/DIT del 26 novembre 2012, notificato alla parte in data 29 novembre 2012, con il quale veniva contestata alla società Tiscali Italia S.p.A. la violazione dell'articolo 6, comma 4, lettere b) e c), della delibera n. 79/09/CSP 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", per il quale il risultato è stato

pari a 323 secondi, ed alla “Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell’operatore è inferiore a 20 secondi”, per il quale il risultato è stato pari al 18%, e quindi non in linea con gli obiettivi indicati dalla succitata delibera, fissati, rispettivamente, in 70 secondi e 45%, condotta sanzionabile ai sensi dell’articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259;

VISTA la nota del 20 dicembre 2012 con la quale la società Tiscali Italia S.p.A. ha trasmesso la propria memoria difensiva contenente anche una proposta preliminare di impegni, ai sensi dell’articolo 12-*bis* del Regolamento approvato con delibera n. 136/06/CONS e s.m.i., e la richiesta di essere sentita in audizione;

SENTITA la società nel corso dell’audizione tenutasi in data 15 gennaio 2013;

PRESO ATTO che la società non ha trasmesso alcuna proposta definitiva di impegni ai sensi dell’articolo 3, della delibera n. 645/06/CONS;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

In via preliminare, la società Tiscali Italia S.p.A. evidenzia che, a partire dalla fine dell’anno 2010, ha attuato un processo di riorganizzazione aziendale teso a valorizzare qualitativamente i propri servizi di *call center* ed a fornire, in maniera del tutto gratuita, metodi alternativi di contatto e risoluzione delle problematiche sollevate dagli utenti, quali la *self care* area MYTiscali, la *chat*, i *social network*, la posta elettronica e l’assistenza *on line* al fine di conseguire una più ottimale soddisfazione della clientela. Tali azioni prevedono la internalizzazione dell’assistenza clienti in modo tale che il servizio venga integralmente erogato da personale altamente qualificato ed idoneo a risolvere in maniera efficace ogni problematica riscontrata escludendo il ricorso a *call center* esterni che magari privilegiano la tempistica di risposta. La società precisa, inoltre, che l’attuale modalità di gestione delle segnalazioni prevede che sia direttamente l’operatore ad attivarsi per la rapida soluzione del problema segnalato, anticipando molte delle attività che, in passato, erano demandate ad una gestione in *back office* la quale comportava inevitabili disservizi all’utenza finale. In sintesi, pertanto, la società sostiene, anche a seguito del consolidamento della nuova struttura aziendale, di aver privilegiato l’aspetto qualitativo, anche se con ricadute negative rispetto ai due valori meramente quantitativi oggetto di contestazione, registrando riscontri positivi da parte della propria clientela che ha dimostrato di utilizzare ampiamente i canali alternativi di assistenza e di ricorrere sempre meno al tradizionale, ormai anacronistico, contatto telefonico con l’operatore.

Per le esposte considerazioni, la società Tiscali Italia S.p.A. ritiene che la contestazione in questione sia illogica e contraria al dato normativo laddove si riferisce al solo aspetto quantitativo della prestazione dei servizi di contatto (*call center*), tralasciando del tutto gli altri mezzi di contatto ed assistenza forniti dalla società che, nel loro complesso, dimostrano una costante attività di implementazione della funzione di *customer care* che ha consentito di raggiungere un tasso di risoluzione delle richieste di assistenza pari al 69% nell'anno 2011 e al 78% nel 2012.

II. Valutazioni dell'Autorità

Le eccezioni sollevate dalla Società non sono accoglibili per le seguenti motivazioni.

In via preliminare, si osserva che la delibera n. 79/09/CSP è stata approvata, a seguito di apposita consultazione pubblica a cui hanno partecipato tutti i principali operatori, con il preciso intento di definire alcuni obiettivi minimi di qualità dei servizi telefonici di contatto, 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 particolare, la qualità dei servizi telefonici di contatto (*call center*) è stata ritenuta di fondamentale importanza in quanto i dati statistici hanno evidenziato come la maggior parte degli utenti prediliga il contatto diretto con un operatore che riesca a fornire adeguate informazioni nonché a gestire e definire, in modo esauriente, i reclami attinenti alle difficoltà interpretative ovvero applicative riscontrate nella esecuzione dei contratti conclusi con gli operatori di servizi di comunicazione elettronica.

Nella fattispecie in esame, pertanto, i risultati conseguiti dalla società Tiscali Italia S.p.A., da un lato, 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, e, dall'altro, rivelano non solo il mancato rispetto dello *standard* minimo di qualità richiesto, ma anche il netto peggioramento della qualità del servizio in questione, ove si consideri l'esperienza maturata nel biennio precedente e la possibilità concreta, a partire dall'approvazione della delibera n. 79/09/CSP, di adeguare le strutture societarie e predisporre le misure necessarie per migliorare le proprie *performances*, così come previsto anche dall'articolo 3, comma 8, della delibera n. 179/03/CSP.

Nel merito di quanto sostenuto dalla società nella propria memoria difensiva, appare opportuno sottolineare che, seppure le scelte aziendali ivi illustrate si siano dimostrate apprezzabili ed efficaci sotto il profilo della internalizzazione della funzione di *customer care* e della differenziazione degli strumenti di assistenza gratuita offerta agli utenti, le azioni poste in essere dalla società Tiscali Italia S.p.A. non possono ricondursi nell'alveo applicativo e dispositivo della delibera n. 79/09/CSP in quanto, per l'appunto, preminentemente orientate a sviluppare ed implementare servizi di contatto

alternativi rispetto al contatto telefonico con un addetto del *call center*, ritenuto, per espressa ammissione della società, “ormai anacronistico”.

In relazione, poi, alla considerazione che attualmente gli utenti ricorrono sempre meno al contatto telefonico con l’operatore, non si comprende come sia possibile che, a fronte della asserita, drastica riduzione delle chiamate in entrata, si registri un così macroscopico aumento del tempo necessario per parlare con un addetto (in media un cliente, nell’anno 2011, ha dovuto attendere più di cinque minuti) che fa presumere un generale disincentivo per la clientela, la quale sarebbe costretta ad utilizzare altri canali di comunicazione, e la protratta incapacità di conseguire gli *standard* minimi di qualità previsti dalla citata delibera.

Analogamente, va respinta l’eccezione relativa all’illogicità della contestazione *de qua*, che avrebbe considerato unicamente i parametri quantitativi e non qualitativi della prestazione resa dalla società Tiscali Italia S.p.A., omettendo la valutazione sulle forme alternative di assistenza predisposte, in quanto la violazione accertata è riconducibile ad una condotta posta in essere in violazione di una direttiva emanata esclusivamente per definire obiettivi minimi di qualità dei servizi telefonici di contatto (*call center*) ed il cui ambito di applicazione non può essere esteso ad altri mezzi di contatto.

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 Tiscali 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. 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 Tiscali Italia S.p.A. provocando oggettive difficoltà nel reperire informazioni, ricevere assistenza ed inoltrare reclami. A tal proposito, va tenuto conto che la Società, non solo non ha rispettato due degli obiettivi indicati dalla delibera n. 79/09/CSP per l’anno 2011, ma ha registrato, rispetto all’esperienza maturata nel biennio precedente, un netto peggioramento della qualità dei propri servizi telefonici di contatto, in contrasto, quindi, anche con il principio generale fissato dall’articolo 3, comma 8, della delibera n. 179/03/CSP recante “Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi” e s.m.i.;

b) con riferimento all’opera svolta dall’agente per l’eliminazione o l’attenuazione degli effetti conseguenti alla violazione commessa, si osserva che, a seguito dell’avvio del procedimento sanzionatorio, la predetta società si è limitata a dichiarare di aver provveduto a predisporre ed implementare una serie di canali alternativi di contatto, per gli utenti che intendano ricevere assistenza, rispetto ai quali il servizio telefonico di contatto con operatore risulta notevolmente ridimensionato;

c) con riferimento alla personalità dell'agente, la società Tiscali Italia S.p.A. è dotata di una organizzazione interna idonea a garantire la puntuale e corretta applicazione della delibera n. 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 doppio del minimo edittale pari ad euro 116.000,00 (centosedicimila/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 Antonio Martusciello, relatore ai sensi dell'articolo 31 del Regolamento di organizzazione e funzionamento dell'Autorità;

ORDINA

alla società Tiscali Italia S.p.A., con sede legale in Località Sa Illetta 195 Km 2.300 - 09122 Cagliari (CA), di pagare la somma di euro 116.000,00 (centosedicimila/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. 230/13/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. 230/13/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 COMMISSARIO RELATORE
Antonio Martusciello

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

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