

DELIBERA n. 231/13/CONS

ORDINANZA INGIUNZIONE ALLA SOCIETA' FASTWEB S.P.A. PER LA VIOLAZIONE DELL'ARTICOLO 6, COMMA 4, LETTERE A) E C), DELLA DELIBERA n. 79/09/CSP (PROC. SANZ. n. 37/12/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. 37/12/DIT del 26 novembre 2012, notificato alla parte in data 29 novembre 2012, con il quale veniva contestata alla società Fastweb S.p.A. la violazione dell'articolo 6, comma 4, lettere a) 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 di navigazione", per il quale il risultato è stato pari a 80,11 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 34,57%, 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;

PRESO ATTO che la società Fastweb S.p.A. non ha trasmesso alcuna memoria difensiva nei termini regolamentari;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Valutazioni dell'Autorità

Con atto n. 37/12/DIT è stata contestata alla società Fastweb S.p.A. la violazione dell'articolo 6, comma 4, lettere a) e c), della delibera n. 79/09/CSP in quanto, per l'annualità 2011, e relativamente al *call center* di rete fissa, non ha conseguito gli *standard* minimi di qualità di 70 secondi, previsti per il "Tempo di navigazione", ossia l' "intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero del servizio telefonico di contatto e quello in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un addetto, per presentare un reclamo", ed il 45% previsto per la "Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi".

A tal proposito, 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, inclusa la società Fastweb 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 hanno evidenziato come la maggior parte degli utenti prediliga il contatto diretto con l'operatore che riesca a fornire adeguate informazioni nonché a gestire e definire, in modo esauriente, i 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 Fastweb 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 degli *standard* minimi di qualità richiesti, ma anche il mancato miglioramento 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.

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 Fastweb 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 Fastweb 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, risultati che si pongono in contrasto 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 non ha trasmesso alcuna memoria difensiva ovvero proposta finalizzata al miglioramento dei risultati conseguiti;

c) con riferimento alla personalità dell'agente, la società Fastweb 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 Fastweb S.p.A., con sede in Via Caracciolo, n. 51 - 20155 Milano, 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. 231/13/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. 231/13/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
Antonio Martusciello

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

