

DELIBERA n. 36/14/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE ALLA SOCIETÀ TELECOM ITALIA S.P.A.
PER LA VIOLAZIONE DELL'ART. 4, COMMA 1, LETT. K) DELLA
DELIBERA n. 79/09/CSP IN RELAZIONE AGLI OBBLIGHI DI ASSISTENZA
CLIENTI MEDIANTE CALL CENTER
(PROC. SANZ. n. 23/13/DIT)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 30 gennaio 2014;

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*”, pubblicata nel Supplemento ordinario n. 154/L alla *Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana* del 31 luglio 1997, n. 177, e s.m.i.;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”, pubblicata nel Supplemento ordinario n. 136 alla *Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana* del 18 novembre 1995, n. 270, e s.m.i.;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”, pubblicato nel Supplemento ordinario n. 150 alla *Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana* del 15 settembre 2003, n. 214, e s.m.i.;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante “*Modifiche al sistema penale*” pubblicata nel Supplemento ordinario alla *Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana* del 30 novembre 1981, n. 329, e s.m.i.;

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 s.m.i.;

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 s.m.i.;

VISTA la delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, Allegato A, recante “*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’art. 1, comma 6, lett. b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*” e s.m.i., ed in particolare l’art. 9;

VISTA la delibera n. 79/09/CSP, recante “*Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche*”, ed in particolare l’art. 4, comma 1, lett. k);

VISTO l’atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 23/13/DIT del 20 settembre 2013, notificato alla parte in data 26 settembre 2013, con il quale è stata contestata alla società Telecom Italia S.p.A. (di seguito anche Società) la violazione dell’art. 4, comma 1, lett. k) della delibera n. 79/09/CSP per aver assicurato agli utenti la possibilità di interloquire con un operatore di *call center* solo per le ipotesi di furto o smarrimento della *sim*, non prevedendo una specifica voce che consenta ai clienti di “*parlare in tempo reale con un addetto*” per tutte le altre ipotesi di reclamo;

VISTA la nota del 25 ottobre 2013 (prot. n. 55452) con la quale la Società interessata ha trasmesso la propria memoria difensiva e formulato istanza di audizione;

UDITA la Società nel corso dell’audizione del 13 novembre 2013;

CONSIDERATO quanto segue:

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

In relazione ai fatti oggetto di contestazione, la società Telecom Italia ha messo in evidenza il generale impegno profuso per potenziare il servizio di assistenza clienti; la stessa, al contempo, ha chiarito che possono verificarsi delle situazioni di congestione nell’utilizzo del servizio 119, dovute ad un sovraccarico di chiamate che pervengono contemporaneamente. In particolare, ove vengano riscontrate delle criticità, la Società, per garantire il maggior numero di “accessi” (tecnicamente sostenibili dalla piattaforma telefonica del servizio 119), può inibire parzialmente, e per tutto il tempo strettamente necessario, l’opzione di accesso diretto all’operatore tramite IVR. Ciò è avvenuto anche nel periodo giugno-agosto 2013, durante il quale Telecom ha registrato un aumento non fisiologico del numero di chiamate al servizio 119, impossibile da pianificare preventivamente. Rispetto agli stessi mesi del precedente anno, infatti, il numero di chiamate al 119 è passato da 21,7 milioni a 30,1 milioni, con un aumento, nell’arco di tempo considerato, di circa 9 milioni di chiamate (+39%). Nonostante l’incremento dei contatti, tuttavia, le risposte fornite dagli operatori del 119 sono rimaste sostanzialmente invariate: 9 milioni nel 2012 rispetto agli 8,9 milioni del 2013. La Società, in altri termini, ha continuato a prestare la massima attenzione al servizio di assistenza clienti, malgrado il calo verificatosi nel 2013 della *customer base* (-5% YoY) e le criticità emerse nell’estate dello stesso anno, attribuibili ad una crescita anomala e non preventivabile di chiamate al 119.

Telecom, inoltre, ha precisato che provvede ad assicurare alla propria clientela un servizio gratuito di assistenza al 119 -tutti i giorni, h24, festivi compresi-, per le segnalazioni relative al blocco delle *sim* a seguito di furto o smarrimento delle stesse; tutti i giorni -dalle 7.30 alle 22.30- per le restanti esigenze. In tal modo, Telecom ha la possibilità di garantire alla clientela mobile *consumer* un presidio efficiente con un

operatore di *call center*, che va oltre quanto previsto dalla normativa di settore (la delibera n. 79/09/CSP prescrive che il servizio assistenza, rivolto ai clienti *consumer*, venga erogato almeno nei giorni feriali tra le 8.30 e le 21.30). Il cliente, inoltre, può sempre contattare il servizio 119 (attivo h24) e, tramite il risponditore automatico, reperire informazioni e svolgere attività in modalità di *self caring*. In alternativa a dette modalità, altresì, Telecom mette a disposizione altri strumenti di comunicazione, altrettanto immediati ed efficaci. Ci si riferisce, in particolare, al sito *web* (www.tim.it) e ai *social network* (*Facebook* e *Twitter*) che, da un lato, permettono ai clienti di interloquire con l'azienda e risolvere *on line* le proprie esigenze; dall'altro, consentono di migliorare la qualità del servizio messo a disposizione dei consumatori, anche in considerazione delle evoluzioni digitali all'interno del Paese. Peraltro, detta esigenza è avvertita dalla stessa Autorità che, a valle di una specifica audizione con ASSTEL, ha avviato un tavolo riguardante la transizione, da parte degli operatori, a nuovi servizi digitali, in linea con gli obiettivi dell'agenda digitale.

In ultimo, Telecom ha sostenuto l'insussistenza del presupposto del dolo o della colpa grave, necessario ai sensi dell'art. 3 della legge n. 689/81 ai fini della punibilità. La Società, infatti, ha dimensionato il proprio servizio di assistenza clienti mobile in maniera adeguata rispetto alla *customer base*, mantenendo costante il numero di risposte nonostante la riduzione del parco clienti.

Sulla base delle argomentazioni sopra esposte, la società Telecom Italia S.p.A. ha richiesto l'archiviazione del procedimento sanzionatorio.

II. Valutazioni dell'Autorità.

Con l'atto n. 23/13/DIT, l'Autorità ha contestato alla società Telecom Italia S.p.A. la violazione dell'art. 4, comma 1, lett. k) della delibera n. 79/09/CSP, in quanto è stato accertato che detto operatore ha assicurato ai propri clienti la possibilità di interloquire con un operatore di *call center* solo per le ipotesi di furto o smarrimento della *sim*, non prevedendo, per tutte le altre ipotesi di reclamo, una specifica voce dell'albero di navigazione che consenta di "*parlare in tempo reale con un addetto*". Sulla base di alcune segnalazioni pervenute, in particolare, è stata effettuata una mirata attività di monitoraggio nei confronti del *call center* di Tim (119) ed è stato appurato che l'albero IVR non contempla alcuna opzione che rimandi ad un addetto per ricevere assistenza o presentare reclamo telefonico.

Nel corso del procedimento *de quo*, la Società ha sostenuto la liceità della propria condotta, adducendo l'eccezionalità dell'episodio, riscontrato dall'Autorità in sede di accertamento pre-istruttorio, rispetto all'ordinaria modalità di gestione della clientela mobile da parte del servizio di assistenza tramite il 119. Telecom, infatti, ha ricondotto il fenomeno contestato ad una congestione del servizio, dovuta ad un sovraccarico di chiamate pervenute in un determinato periodo (giugno-agosto 2013), a causa del quale Telecom ha ritenuto necessario inibire parzialmente, e per il tempo strettamente necessario, l'opzione di accesso diretto all'operatore su IVR.

Le argomentazioni prospettate da Telecom, tuttavia, non possono trovare accoglimento per i motivi di seguito precisati.

In primis, è opportuno richiamare la norma violata (art. 4, delibera 79/09/CSP) in forza della quale “*Gli operatori assicurano, anche impartendo le dovute istruzioni agli addetti al call center o alle società terze, fornitrici del servizio, che nello svolgere il servizio di contatto, sia per le chiamate in uscita che per quelle in entrata, siano rispettate le seguenti regole: (...) k) adottare alberi di navigazione facilmente comprensibili, non eccessivamente complessi e ramificati, adeguati alle caratteristiche dell’offerta ed alle necessità informative, di assistenza e di reclamo degli utenti, ai quali, in tale ultimo caso, deve essere riconosciuta la possibilità di parlare in tempo reale con un addetto*”. La citata disposizione, in effetti, nel definire le modalità di erogazione del servizio di assistenza clienti, impone espressamente agli operatori l’obbligo di predisporre un IVR chiaro e facilmente accessibile e, soprattutto, di garantire un rimando diretto (ed in tempo reale) ad un addetto del *call center*.

Rispetto alla portata testuale della norma, quindi, Telecom, seppur in via asseritamente temporanea, ha volontariamente inibito l’opzione di accesso diretto all’operatore tramite IVR, contravvenendo alla chiara previsione regolamentare.

Le ragioni sottese alla scelta di limitare l’interlocuzione con un addetto alle sole ipotesi più gravi di furto o smarrimento della *sim*, peraltro, non sono state comunicate alla clientela che, di fatto, ha solo riscontrato l’impossibilità di parlare con l’addetto del *call center*, selezionando l’opzione tramite l’ascolto dell’IVR. Telecom, infatti, nella consapevolezza di una criticità momentanea e nel comprensibile interesse a non voler lasciare i propri clienti in lunga attesa, avrebbe potuto predisporre, per l’intero arco di tempo ritenuto indispensabile, un messaggio fonico. Attraverso lo stesso la Società avrebbe potuto informare della momentanea indisponibilità del servizio (rispettando, peraltro, la *ratio* sottesa alla normativa violata) ed indirizzare la clientela all’utilizzo degli altri canali di comunicazione (e-mail, sito, *Facebook*, *Twitter* ecc.).

In subordine, va precisato che, al fine di assicurare un livello di qualità costante del servizio, è opportuno che il numero di risposte dell’operatore resti proporzionato al numero di chiamate ricevute. Se, infatti, il numero di risposte resta invariato, ad un aumento del traffico non può che corrispondere una diminuzione della qualità del servizio e, di conseguenza, una irregolare funzionalità dello stesso. Circostanza, quest’ultima, che, secondo i dati prodotti dalla stessa Telecom, sembra rinvenirsi nel caso in esame (aumento del 39% del numero di chiamate al 119 dal 2012 al 2013, nonostante una diminuzione del 5% della *customer base*, cui sono corrisposte, per il medesimo arco temporale, un numero invariato di risposte fornite).

La Società, in ultimo, ha fatto presente che, in favore della clientela mobile *consumer*, viene assicurato un periodo di assistenza più ampio rispetto alla disciplina regolamentare (tutti i giorni, compresi i festivi, dalle 7.30 alle 22.30, in luogo della previsione ex delibera n. 79/09/CSP che prescrive l’erogazione del servizio clienti almeno nei giorni feriali dalle 8.30 alle 21.30), oltre ad essere disponibili diverse modalità di contatto (alternative al telefono), molte delle quali sono orientate ad uniformarsi alle recenti evoluzioni digitali.

Tali circostanze, invero, pur se non idonee ad escludere la responsabilità della Società per la violazione contestata, possono trovare positivo apprezzamento in sede di

quantificazione della sanzione, in quanto idonee ad attenuare la portata lesiva della violazione accertata.

CONSIDERATO che, all'esito delle risultanze istruttorie, la società Telecom Italia S.p.A., per far fronte ad una temporanea congestione del servizio 119, ha unilateralmente inibito l'opzione di accesso diretto all'operatore su IVR, contravvenendo alla previsione regolamentare, né ha provveduto ad informare la propria clientela della momentanea indisponibilità del servizio;

RITENUTO, tuttavia, di confermare quanto rilevato in sede di accertamento in ordine alla violazione, da parte della società Telecom Italia S.p.A., dell'art. 4, comma 1, lett. k) della delibera n. 79/09/CSP e, per l'effetto, di procedere ad irrogare la sanzione prevista dall'art. 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, da determinarsi nella misura tra un minimo di euro 120.000,00 ad un massimo di euro 2.500.000,00;

RITENUTO, in particolare, di dover determinare, per la condotta rilevata, la sanzione nella misura del minimo edittale pari ad euro 120.000,00, al netto di ogni altro onere accessorio eventualmente dovuto, in relazione ai criteri di cui all'art. 11 della legge 689/81, come di seguito specificati.

In relazione alla gravità della violazione, il comportamento posto in essere dalla Società ha limitato la possibilità per gli utenti di usufruire del servizio di assistenza clienti tramite il 119 e di parlare in tempo reale con un addetto, salvo l'ipotesi di furto o smarrimento della *sim*. La gravità, tuttavia, risulta ridimensionata dalla temporaneità del fenomeno (periodo giugno-agosto 2013).

In relazione all'opera svolta dall'agente, per l'eliminazione o l'attenuazione degli effetti conseguenti alla violazione commessa, va tenuto conto che la Società assicura, in favore della clientela mobile *consumer*, un periodo di attività del servizio di assistenza più ampio rispetto alla disciplina regolamentare, inoltre Telecom Italia mette a disposizione della propria *customer base* diverse modalità di contatto (alternative al telefono), molte delle quali orientate alle recenti evoluzioni digitali.

In relazione alla personalità dell'agente, occorre tenere presente che la Società è dotata di una struttura interna idonea a garantire una gestione efficiente delle richieste formulate dagli utenti tramite il 119, nonché assicurare un'adeguata e costante qualità del servizio di assistenza clienti.

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

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Martusciello, relatore ai sensi dell'art. 31 del Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità ;

ORDINA

alla società Telecom Italia S.p.A., con sede in Milano, Piazza degli Affari 2, e sede secondaria in Roma, Corso Italia 41, di pagare la somma di euro 120.000,00 (centoventimila/00) quale sanzione amministrativa irrogata ai sensi dell'art. 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

DIFFIDA

la predetta Società dal perpetrare la condotta contestata, seppure in via occasionale, individuando modalità diverse e trasparenti per la gestione di eventuali picchi di traffico verso il servizio assistenza clienti;

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. 36/14/CONS", entro 30 giorni dalla notificazione del presente provvedimento, sotto pena dei conseguenti atti esecutivi a norma dell'art. 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. 36/14/CONS".

Ai sensi dell'art. 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'art. 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 sul sito *web* dell'Autorità.

Napoli, 30 gennaio 2014

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Martusciello

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani