



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 39/17/CONS**

**ARCHIVIAZIONE DEL PROCEDIMENTO SANZIONATORIO n. 20/16/DTC  
AVVIATO NEI CONFRONTI DELLA SOCIETÀ VODAFONE ITALIA S.P.A.  
PER LA VIOLAZIONE DEGLI ARTICOLI 4, COMMA 1, LETT. H) ED I), E 6,  
COMMA 1, DELLA DELIBERA n. 79/09/CSP**

## **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione di Consiglio del 26 gennaio 2017;

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*”;

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*”;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241, recante “*Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*”;

VISTO il decreto legislativo 2 luglio 2010 n. 104, recante “*Attuazione dell’articolo 44 della legge 18 giugno 2009, n. 69, recante delega al governo per il riordino del processo amministrativo*”;

VISTA la delibera n. 410/14/CONS, del 29 luglio 2014, ed il relativo Allegato A, recante “*Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni e consultazione pubblica sul documento recante «Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni»*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 581/15/CONS;

VISTA la delibera n. 265/15/CONS, del 28 aprile 2015, recante “*Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 88/16/CONS;

VISTA la delibera n. 401/10/CONS, del 22 luglio 2010, recante “*Disciplina dei tempi dei procedimenti*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 118/14/CONS;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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*”;

VISTO l’atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 21/16/DTC del 9 settembre 2016;

VISTA la nota del 10 ottobre 2016 con cui la società Vodafone Italia S.p.A. (di seguito “Vodafone” o la “Società”) ha trasmesso la propria memoria difensiva ed ha chiesto di essere sentita in audizione;

SENTITA la Società nel corso dell’audizione tenutasi in data 15 novembre 2016 e la nota integrativa trasmessa in data 22 dicembre 2016;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento del 16 gennaio 2017, prot. 2355;

VISTA la nota del Direttore della Direzione tutela dei consumatori del 16 gennaio 2017, prot. 2371;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. Il fatto e la contestazione**

Nell’ambito delle funzioni di vigilanza svolte dall’Autorità a partire dal mese di marzo 2016, è stata effettuata una mirata attività di monitoraggio in merito alla conformità della struttura del *call center* di Vodafone alla disciplina regolamentare dettata dall’Autorità in materia di servizi telefonici di contatto con particolare riferimento a: *i*) gratuità del servizio; *ii*) facilità di accesso all’interlocuzione con un operatore; *iii*) fornitura di un codice identificativo dell’operatore; *iv*) chiarezza dei messaggi preregistrati e dell’albero di navigazione; *v*) possibilità di presentare un reclamo telefonico; *vi*) fornitura di un codice identificativo del reclamo; *vii*) possibilità di parlare con un addetto in tempo reale anche per denunciare il furto o smarrimento della *SIM Card*. All’esito di tali verifiche, come risultanti dai verbali delle operazioni compiute in data 22 e 29 aprile e 3, 10, 19, 20 e 24 maggio 2016, è emerso che: a) la struttura dell’albero IVR si presenta particolarmente complessa ed articolata su numerosi livelli all’interno dei quali i messaggi pre-registrati spesso non sono disponibili nelle medesime versioni e combinazioni; b) gli addetti, di norma, non consentono in maniera agevole di presentare reclami di qualsivoglia natura in modalità telefonica, rilasciando il previsto



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

codice identificativo, ma invitano gli utenti a presentare un reclamo scritto o a consultare il sito aziendale.

In considerazione, pertanto, delle vigenti disposizioni regolamentari in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (*call center*), con atto n. 20/16/DTC è stato avviato un procedimento sanzionatorio per la violazione degli articoli 4, comma 1, lett. h), i) e k), e 6, comma 1, della delibera n. 79/09/CSP.

### 2. Deduzioni della società

La Società, in via preliminare, ha rappresentato di aver effettuato, specialmente nell'ultimo anno, ingenti investimenti nel miglioramento dei servizi alla clientela, implementando un modello di assistenza che si pone quale primario obiettivo quello dell'effettiva ed immediata risoluzione delle problematiche dei clienti, attraverso sia i canali tradizionali (telefono e comunicazioni interne), sia i canali digitali (sito internet, app, comunicazioni mail). All'interno del progetto (*omissis*), infatti, particolare rilevanza ha assunto il principio di accessibilità, c.d. "*Easy access*", che Vodafone ha declinato nei seguenti termini: *i*) accesso all'operatore dichiarato fin dal primo livello dell'IVR (uscita 1-4); *ii*) ciascun cliente riceve le informazioni rilevanti per lui, riducendo quelle non necessarie (frasi brevi e chiare, IVR diversi per tipologia di cliente); *iii*) riduzione dei tempi di attesa. Per quest'ultimo profilo, la Società ha poi specificato che: (*omissis*).

Vodafone, pertanto, ha rimarcato di aver puntato sulla specializzazione del servizio di assistenza tramite *call center*, prevedendo, per la clientela *business*, un vero e proprio servizio personalizzato mediante il quale si interagisce sempre con lo stesso *team* di addetti (consentendo, così, una maggiore tempestività ed efficacia nelle risposte), e, per i clienti *consumer*, un sistema di c.d. *follow-up* grazie al quale il cliente, tramite la risposta ad un SMS, ha la possibilità di essere richiamato dall'operatore nel caso in cui la problematica segnalata non sia stata interamente risolta durante la prima telefonata.

In ordine al primo motivo di contestazione, la Società ha osservato che ben prima dell'avvio del procedimento sanzionatorio ha fornito agli addetti la precisa indicazione di accettare e gestire telefonicamente eventuali reclami della clientela, senza rinviare al sito *internet* ovvero invitare alla presentazione di un reclamo scritto, nonché di comunicare al cliente il codice identificativo del reclamo nel caso di sua apertura.

Vodafone ha aggiunto che, di norma, vengono effettuate (*omissis*).

Per altro verso, la Società ha sostenuto che, in base a quanto previsto dalla delibera n. 79/09/CSP, essa considera automaticamente reclamo ogni segnalazione relativa alle fattispecie di tariffazione errata, attivazione non richiesta di un servizio ovvero fornitura di informazioni errate. Viceversa, quando si è in presenza di problematiche, essenzialmente di carattere tecnico, si apre un reclamo solo nelle ipotesi in cui il problema non sia stato risolto nel corso della stessa telefonata oppure non sia oggettivamente riscontrabile, in quanto percepito come reclamo dal cliente, ma non rientrante nella casistica prevista dalle procedure interne. In tutti i casi in cui si registra un reclamo in senso stretto, viene attivata una procedura specifica volta a catalogare il reclamo in modo



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

da garantirne la tempestiva gestione da parte delle competenti strutture di *back office* nel rispetto dei termini previsti dalla normativa di settore. In particolare, al momento della presa in carico del reclamo, l'operatore del *call center* crea un MDC (motivo di contatto), distinto per tipologia di reclamo, che genera a sua volta in automatico un codice identificativo del reclamo che viene comunicato al cliente nel corso della telefonata e successivamente via SMS. La corretta ed efficace gestione del reclamo richiede, infatti, che l'operatore di *front line* (oltre a provare in primo luogo a risolvere il problema lamentato dal cliente) capisca bene la tipologia del reclamo in modo che possa indirizzarlo verso dipartimenti specialistici in grado di procedere con la risoluzione dello stesso (un reclamo tecnico non potrebbe essere gestito dal *back office* che si occupa delle problematiche amministrative). Un reclamo, e la conseguente generazione di un codice relativo ad uno specifico protocollo, deve, dunque, avere come caratteristica il fatto che non possa essere gestito direttamente *on line* o che, nonostante la gestione *on line*, non possa essere risolto.

In relazione alle attività di monitoraggio svolte dall'Autorità, la Società ha rilevato l'estrema esiguità delle registrazioni telefoniche e, rispetto ai singoli casi oggetto di verifica, ha evidenziato la genericità delle problematiche illustrate dai verbalizzanti agli addetti del *call center* che, di certo, non potevano rappresentare reclami in senso stretto.

Ad ogni modo, la Società ha manifestato l'intenzione di implementare alcune azioni finalizzate a rafforzare le proprie procedure in termini di maggior soddisfazione delle esigenze della clientela. In tale senso, la Società ha deciso di inviare con cadenza settimanale dei messaggi di *remind* a tutti i centri che provvedono a fornire assistenza ai clienti con operatore telefonico. Tali messaggi hanno la finalità di richiamare l'attenzione di tutti gli addetti al *call center* in merito all'obbligo di fornire sempre il codice operatore in modo chiaro ed intellegibile all'apertura della telefonata e di rispettare la procedura sulla gestione dei reclami. In aggiunta, la Società ha previsto di ampliare il proprio sistema di monitoraggio dell'operato dei centri di assistenza (*omissis*) al fine di verificare se l'addetto al *call center*: *i*) fornisce correttamente il codice operatore contestualmente alla presa in carico della telefonata e se gestisce correttamente i reclami; *ii*) si conforma alle previsioni della procedura di gestione dei reclami implementata dalla Società; *iii*) rilascia il codice del reclamo laddove l'utente presenta telefonicamente un reclamo circostanziato che non può essere risolto in linea dall'operatore stesso, ma va inoltrato al *back office*. (*omissis*).

Per quanto concerne la struttura dell'albero di navigazione IVR, la Società ha osservato che esso è strutturato in maniera tale da poter garantire a ogni tipologia di clientela la possibilità di reperire, attraverso il contatto con il servizio 190, tutte le informazioni e l'assistenza necessarie in relazione alle caratteristiche della propria offerta commerciale e, pertanto, viene considerato un efficace strumento di *self care*. Vodafone, proprio in considerazione della necessità di fornire agli utenti, anche ai sensi dell'articolo 4 della delibera n. 79/09/CSP, informazioni adeguate, è da tempo giunta alla conclusione che l'IVR non possa essere identico per tutti i clienti, ma, viceversa, debba essere adattato alle specifiche esigenze di ogni categoria di utenti, mediante la modifica della struttura e del contenuto dei messaggi presenti al suo interno. Ad oggi, dunque, sono stati predisposti (come emerge anche dalle verifiche svolte dall'Autorità) diversi alberi fonici i quali, nel



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

tempo, subiscono ulteriori aggiornamenti al fine di adeguare struttura e contenuto dei messaggi alle nuove esigenze dei clienti, alle forme di assistenza e/o alle nuove offerte commerciali proposte. In tale ottica, tutti gli alberi di fonìa consentono, altresì, di accedere facilmente anche all'assistenza diretta da parte di un operatore, (*omissis*). Anche per l'esperienza di navigazione dell'IVR, Vodafone monitora costantemente il livello di soddisfazione dei propri utenti e, ad esempio, nel mese di aprile 2016 ha chiesto ai clienti tramite SMS di fornire un riscontro sulla qualità dell'IVR.

Ebbene, a fronte di 24.000 utenti che hanno fornito risposta, l'80% ha valutato il servizio ricevuto con un voto superiore al 7\10 e, addirittura, il 45% ha attribuito un voto pari a 10\10.

In sede di audizione, e con successiva nota integrativa, Vodafone ha rappresentato come negli ultimi due anni siano stati fatti ingenti investimenti nella relazione con il cliente che si collocano in parallelo agli investimenti effettuati sulla Rete (*omissis*) finalizzati ad offrire una esperienza di rete eccellente e una eccellente relazione con il cliente. In particolare, la Società ha descritto le priorità aziendali che si declinano in: (*omissis*). In termini di organizzazione Vodafone ha poi illustrato le principali azioni di *care* intervenute nell'anno 2016 e le modalità attraverso cui si è voluto garantire una gestione ottimale del cliente quale elemento di differenziazione centrale per Vodafone, anche alla luce degli investimenti che si sono fatti e che si stanno continuando a fare. Una gestione eccellente che si riesce a conseguire attraverso: 1) sistemi informativi altamente performanti (*omissis*); 2) una continua formazione; 3) (*omissis*).

In conclusione, la Società ha ritenuto che tutte le misure adottate in materia di assistenza clienti siano oggettivamente in grado di escludere qualunque responsabilità rispetto alle violazioni contestate e, pertanto, ha chiesto l'archiviazione del procedimento.

### 3. Valutazioni dell'Autorità

In via preliminare, si osserva che con la delibera n. 79/09/CSP l'Autorità ha stabilito specifici obblighi a carico degli operatori al fine di garantire la qualità dei servizi telefonici di contatto (c.d. *call center*), prevedendo che siano rispettate precise regole relative a: *i*) accessibilità e chiarezza degli alberi IVR; *ii*) possibilità di parlare in tempo reale con un addetto; *iii*) diritto di presentare un reclamo anche telefonicamente con assegnazione di un codice identificativo della pratica.

Nella fattispecie in esame, all'esito delle attività pre-istruttorie è stato possibile rilevare alcune criticità legate alla chiarezza, comprensibilità ed eccessiva articolazione dell'albero IVR del servizio di assistenza clienti 190 nonché alla difficoltà di presentare un reclamo telefonicamente e ricevere il previsto codice identificativo.

A tal proposito, tuttavia, si ritiene di poter accogliere le giustificazioni addotte dalla Società in merito alla struttura ed alla differenziazione dell'albero IVR a seconda della diversa tipologia di utenti chiamanti. Si ritiene, infatti, che la predisposizione di alberi fonici e di messaggi diversi, costantemente aggiornati in ragione del mutare delle informazioni relative all'offerta commerciale ed alle caratteristiche dei servizi resi, sia effettivamente più rispondente alle esigenze dei diversi tipi di clientela (*business* ovvero *consumer*, *prepagata* o *post-pagata* ecc...) e, pertanto, possa garantire un agevole



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

reperimento delle informazioni di interesse senza dover seguire percorsi articolati per giungere al canale desiderato.

Per quanto concerne gli altri profili oggetto di contestazione, le argomentazioni sostenute dalla Società risultano idonee a far ritenere la condotta tenuta dalla Società non meritevole di sanzione, seppure con i *caveat* di seguito specificati.

Dall'esame delle difese svolte dalla Società, infatti, si evince che le procedure interne escludono la sussistenza di un reclamo ricevibile per via telefonica in molteplici casi che, alla lettera, andrebbero ricondotti alla definizione di reclamo (invero molto generica) contemplata dalla citata delibera n. 79/09/CSP, ossia "*l'istanza con cui un utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata*".

In generale, si deve evidenziare che la *ratio* delle disposizioni dettate dall'Autorità in materia di servizi telefonici di contatto è quella di consentire agli utenti di poter agevolmente rivolgersi al proprio operatore per risolvere una problematica ovvero un disservizio legato al contratto sottoscritto nonché segnalare il mancato rispetto delle garanzie offerte dal gestore anche sul piano tecnico-amministrativo così come contemplate dalla Carta dei servizi e dalle condizioni generali di contratto. D'altra parte, l'esercizio di tale facoltà diventa effettivo ed efficace solo se l'utente è posto in condizione non solo di conoscere in maniera chiara ed esaustiva le modalità operative e gestionali adottate dal proprio operatore in merito alle istanze ricevute dai clienti, ma anche di poter seguire, mediante il rilascio del previsto codice, la lavorazione della pratica ed il suo stato di avanzamento.

In tale prospettiva, la condotta tenuta dall'operatore non sembra, di fatto, aver pregiudicato il diritto degli utenti, che anzi hanno manifestato un alto indice di gradimento in ordine al servizio di *customer care* offerto dall'operatore. D'altronde, va tenuto conto che il procedimento *de quo* è nato da una serie di verifiche avviate d'ufficio, e non su segnalazione dell'utenza. Il che potrebbe confermare che le modalità attuative scelte dall'operatore, finalizzate a una più immediata risoluzione delle problematiche, sembrerebbero rendere più agevole la procedura, a vantaggio del cliente, e dunque risultino adeguate a soddisfare le esigenze di contatto in ottica di orientamento alla *customer experience*.

Tra l'altro, anche se le disposizioni di cui alla delibera n. 79/09/CSP hanno rappresentato un baluardo per la tutela degli utenti, essa tuttavia necessita di un aggiornamento che la riporti al passo coi tempi, come dimostrato dal procedimento di consultazione pubblica avviato da questa Autorità e volto a modificare la direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (*call center*).

Pertanto, alla luce delle suesposte motivazioni, non si ritiene di dover procedere alla irrogazione della sanzione per i fatti contestati, pur essendo necessario che la Società interessata, nelle more della ridefinizione degli obblighi regolamentari a carico degli operatori in materia di servizi telefonici di contatto, renda più trasparenti le summenzionate modalità di gestione dei reclami, al fine di renderle facilmente conoscibili da parte dei propri clienti.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

RITENUTA, pertanto, l'insussistenza dei presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa da euro 120.000,00 ad euro 2.500.000,00 ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

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

### **DELIBERA**

l'archiviazione del procedimento sanzionatorio n. 20/16/DTC avviato nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A – codice fiscale: 03026890017, con sede legale in Via Jervis, 13 - 10015 Ivrea (TO), per la violazione degli articoli 4, comma 1, *lett. h) e i)*, e 6, comma 1, della delibera n. 79/09/CSP, per aver predisposto un albero di navigazione IVR, associato al servizio di assistenza clienti 190, eccessivamente complesso e per non aver consentito agli utenti di presentare reclami telefonicamente in ordine a qualsiasi tipologia di disservizio ovvero problematica contrattuale;

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alla parte ed è pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Napoli, 26 gennaio 2017

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Francesco Posteraro

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Riccardo Capecchi