



DELIBERA N. 438/19/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE NEI CONFRONTI DELLA SOCIETÀ TIM S.P.A.
PER IL MANCATO RISPETTO, NELL'ANNO 2018, DEGLI OBIETTIVI DI
QUALITÀ FISSATI CON DELIBERA N. 479/17/CONS
(CONTESTAZIONE N. 8/19/DTC)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 4 novembre 2019;

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”*;

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”*;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il *“Codice delle comunicazioni elettroniche”* e s.m.i., di seguito il *“Codice”*;

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. 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. 95/19/CONS;

VISTA la delibera dell’Autorità n. 410/14/CONS del 29 luglio 2014 e 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 dalla delibera n. 581/15/CONS, di seguito *“Regolamento”*;

VISTA la delibera n. 401/10/CONS, del 22 luglio 2010, recante *“Disciplina dei tempi dei procedimenti”*, come modificata dalla delibera n. 118/14/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. 479/17/CONS, del 21 dicembre 2016, recante “*Determinazione degli obiettivi di qualità del servizio universale per l’anno 2018, in attuazione dell’art. 61, comma 4, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259*”

VISTO l’articolo 7 del decreto legge 21 settembre 2019, n. 104, recante “*Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*” ai sensi del quale “*Il Presidente e i Componenti del Consiglio dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni di cui all’articolo 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249, in carica alla data del 19 settembre 2019, continuano a esercitare le proprie funzioni, limitatamente agli atti di ordinaria amministrazione e a quelli indifferibili e urgenti, fino all’insediamento del nuovo Consiglio e comunque fino a non oltre il 31 dicembre 2019*”.

VISTO l’atto di contestazione del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 8/19/DTC del 12 luglio 2019, con il quale è stato avviato un procedimento sanzionatorio nei confronti della Società TIM S.p.A. (di seguito “TIM” o la “Società”);

VISTE la nota del 27 settembre 2019 con cui la Società ha trasmesso la propria memoria difensiva;

SENTITA la Società nel corso dell’audizione tenuta in data 8 ottobre 2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Il fatto e la contestazione

In data 19 giugno 2019 la società TIM S.p.A. (di seguito la “Società” o “TIM”) ha trasmesso i resoconti e le relazioni, relativi all’anno 2018, contenenti i risultati conseguiti in materia di qualità della prestazione del servizio universale.

Dall’analisi di tali documenti è emerso che la Società non ha rispettato, per l’anno 2018, uno degli obiettivi di qualità fissati con delibera n. 479/17/CONS, ai sensi dell’art. 61, comma 4, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259. In particolare, dal confronto eseguito tra i consuntivi inviati dalla Società e gli obiettivi imposti dall’Autorità, sono emerse inadempienze rispetto all’indicatore concernente l’area “*Tempo medio di risposta dell’operatore alle chiamate entranti*”.

Più precisamente, per l’area “*Tempo medio di risposta dell’operatore alle chiamate entranti*”, il risultato è stato pari a 94 secondi a fronte di un obiettivo fissato in 70 secondi.

Sulla scorta di tali risultanze, con atto n. 8/19/DTC è stato avviato un procedimento sanzionatorio per la violazione dell'art. 61, comma 4, del *Codice*.

2. Deduzioni della Società

In via preliminare la Società ha rilevato come il mancato rispetto degli obiettivi di qualità del Servizio Universale fissati con delibera n. 479/17/CONS, verificato con l'atto di avvio del procedimento sanzionatorio *de quo*, ha riguardato una sola area nell'ambito dell'indicatore “*Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti*”, ossia il “*tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti*” per il quale, a fronte di un obiettivo 2018 pari a 70 secondi, TIM ha consuntivato un tempo di 94 secondi, sfiorando un tempo pari a 24 secondi rispetto al tempo fissato come obiettivo. La Società ha sottolineato come la condotta contestata debba essere valutata alla luce del livello complessivo della qualità del servizio universale assicurato da TIM, misurato dall'Indicatore di Qualità Globale (IQG). A prova di tale affermazione TIM ha evidenziato che l'indicatore della qualità globale introdotto dall'AGCOM con la delibera n. 328/10/CONS, che rappresenta un indicatore sintetico di tutti i parametri di qualità del Servizio universale, in questi anni è costantemente cresciuto, ivi compreso nel 2018 rispetto all'anno precedente. Difatti, TIM ha realizzato degli interventi per migliorare la qualità del Servizio universale attraverso il rafforzamento dell'*effort* dedicato all'assistenza da operatore per i servizi ai clienti, la riorganizzazione e rafforzamento degli organici dei *back office di delivery e assurance di Open Access*, attraverso interventi mirati di formazione sulle competenze dei tecnici *on field*, con nuova strumentazione per i tecnici, così da renderne maggiormente agevole e efficace la loro operatività, con il miglioramento delle modalità di presa/modifica appuntamento con il cliente.

La Società, inoltre, ha sottolineato che il servizio di assistenza clienti è un obiettivo che si colloca al di fuori della nozione di Servizio universale, come definito agli articoli 54, 55, 56, 57 e 59 comma 2 del Codice delle comunicazioni elettroniche.

Inoltre, Tim rileva che nel primo semestre del 2019 le performance dell'indicatore oggetto di contestazione sono migliorate. Infatti, il primo semestre dell'anno in corso si è chiuso con un consuntivo di 80 secondi e, relativamente al mese di giugno 2019, il valore consuntivato è stato di 59 secondi, ben al di sotto dell'obiettivo di 70 secondi fissato dall'Autorità.

Tanto premesso, la Società ha chiesto l'archiviazione del procedimento sanzionatorio *de quo*.

3. Valutazioni dell'Autorità

In via preliminare, appare opportuno chiarire che la delibera n. 479/17/CONS, con la quale l'Autorità ha fissato gli obiettivi di qualità del servizio universale per l'anno 2018, è stata adottata all'esito di un'apposita consultazione pubblica nell'ambito della quale si è tenuto 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 proposta presentata dalla Società, in data 27 giugno 2017, contenente, peraltro, la propria proposta degli obiettivi di qualità del servizio universale conseguibili per l'anno 2018.

All'esito di tale procedimento si è pervenuti all'approvazione della predetta delibera sulla base di una serie di considerazioni finalizzate, prioritariamente, a migliorare gli indici di qualità del Servizio universale e ad assicurare continuità, efficienza ed efficacia nell'erogazione di tale servizio.

Tanto premesso, e passando al merito della contestazione concernente i risultati conseguiti per l'indicatore "*Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti*", si osserva, in via generale, che i relativi parametri sono stati fissati dall'Autorità con il preciso intento di definire alcuni obiettivi minimi di qualità dei servizi offerti in materia di assistenza alla clientela, i quali consentissero agli utenti finali di beneficiare di una più rapida ed efficace risoluzione di reclami e segnalazioni, onde evitare i conseguenti disservizi dovuti a una tardiva gestione delle problematiche prospettate 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 comunicazioni elettroniche.

Nella fattispecie in esame, i risultati conseguiti dalla Società evidenziano una compressione del diritto dell'utenza di ottenere la prevista assistenza in ordine a eventuali problematiche riscontrate nella fruizione dei servizi erogati dal gestore.

In ordine alla obiezione circa l'equiparazione, per l'anno 2018, dei valori obiettivo per l'indicatore in esame a quelli contemplati dalla delibera n. 79/09/CSP per i *call center* relativi al servizio di telefonia fissa, si osserva che con la delibera n. 479/17/CONS l'Autorità ha accolto le richieste presentate in tal senso da TIM sulla base di circostanze differentemente valutabili rispetto agli anni precedenti e in assenza di osservazioni contrarie in sede di consultazione pubblica. Tale equiparazione, dunque, è il frutto di una valutazione progressiva dei risultati raggiunti nel corso degli anni da TIM, tenendo conto, in particolare, delle criticità rilevate nelle annualità precedenti all'anno 2018. Ne discende che l'aver ritenuto, sulla base di tali considerazioni, il parametro di riferimento ormai equiparabile a quello degli altri operatori non può certo assurgere a giustificazione dei risultati non conformi all'obiettivo assegnato per il 2018, sulla base delle similari valutazioni svolte per l'annualità precedente.

D'altronde, va tenuto presente che il parametro relativo ai tempi di risposta ai servizi di assistenza dei clienti, all'interno dei servizi offerti nell'ambito del Servizio universale, riveste una particolare rilevanza, per cui, sebbene l'obiettivo per il 2018 abbia subito un ridimensionamento, il mancato rispetto dei parametri legittimamente prefissati per il 2018 rimane una condotta non trascurabile.

In conclusione, si ritiene che la Società non abbia addotto argomentazioni valide ai fini dell'esclusione della propria responsabilità e, pertanto, non può che confermarsi quanto contestato in sede di avvio del procedimento sanzionatorio *de quo*. D'altronde, dalle risultanze istruttorie è stato riscontrato che nel corso del mese di giugno del corrente



anno la Società, con riferimento all'indicatore oggetto di contestazione, ha raggiunto un risultato pari a 59", ben al di sotto dell'obiettivo fissato, il che dimostra come tale obiettivo fosse obiettivamente raggiungibile.

Appare opportuno, ai fini della quantificazione della sanzione, evidenziare che la Società ha comunque dimostrato di aver intrapreso valide iniziative volte a migliorare le proprie *performance* e arginare il progressivo scadimento della qualità del Servizio universale. In particolare, mediante un notevole investimento economico, coniugato all'introduzione di stabili piani di riorganizzazione, efficientamento e monitoraggio interno, TIM ha dimostrato di aver conseguito un miglioramento globale della qualità dei servizi prestati. Con riferimento all'anno 2018 la Società ha comunque perseguito tutti gli altri obiettivi di qualità prefissati dall'Autorità in materia di Servizio universale con delibera n. 479/17/CONS.

RITENUTA, pertanto, la sussistenza dei presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa da euro 58.000,00 ad euro 580.000,00 ai sensi dell'art. 98, comma 16, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, nella misura vigente al momento dei fatti accertati;

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 98, comma 17-*bis*, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, nel caso di specie non si applicano le disposizioni sul pagamento in misura ridotta di cui all'articolo 16, della legge n. 689/1981;

RITENUTO, quindi, di dover determinare la sanzione pecuniaria nella misura del minimo edittale, pari a euro 58.000,00 (cinquantottomila/00), e che in tale commisurazione rilevano altresì i seguenti criteri, di cui all'articolo 11, della legge n. 689/1981:

A. Gravità della violazione

Il mancato rispetto degli obblighi minimi di qualità previsti dalla delibera n. 479/17/CONS ha comportato una lesione del diritto degli utenti di usufruire, in maniera rapida ed efficiente, dei servizi di assistenza telefonica messi a disposizione dalla Società sulla quale grava l'obbligo legislativo di garantire il Servizio universale. Va tenuto conto, tuttavia, che la Società, rispetto all'unico indicatore oggetto di contestazione, ha sfiorato di poco il valore obiettivo definito dall'Autorità. La violazione, pertanto, può ritenersi di entità lieve e di durata limitata;

B. Opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione

La Società, già prima dell'avvio del procedimento sanzionatorio, ha intrapreso iniziative gestionali al fine di riportare i livelli qualitativi collegati alla prestazione del servizio universale su valori in linea con gli obiettivi fissati dall'Autorità. In dettaglio, sono stati definiti specifici piani di miglioramento inerenti alle attività di *provisioning* e



assurance che hanno consentito di ottenere, già nel corso degli anni precedenti, progressi oggettivi anche per l'indicatore oggetto di contestazione;

C. Personalità dell'agente

La Società è preposta, per espressa previsione legislativa, all'erogazione del Servizio universale e, conseguentemente, all'assolvimento di tutti gli obblighi, anche qualitativi, ad esso connessi così come determinati, nella fattispecie in esame, dalla delibera n. 479/17/CONS;

D. Condizioni economiche dell'agente

In considerazione del fatturato netto realizzato dalla Società nell'esercizio di bilancio 2018, pari a 19,11 mld di euro, si ritiene congrua l'applicazione della sanzione come sopra determinata;

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

ACCERTA

che la società TIM S.p.A. – codice fiscale: 00488410010, con sede legale in Via Gaetano Negri, 1 - 20123 Milano (MI), e sede operativa in Corso d'Italia, 41 – 00198 Roma (RM) non ha raggiunto l'obiettivo di qualità del servizio universale fissato, per l'anno 2018, con delibera n. 479/17/CONS, con riferimento all'indicatore "*Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti* " concernente l'area "*Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti*", condotta sanzionabile ai sensi dell'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

ORDINA

alla predetta società, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, di pagare la sanzione amministrativa pecuniaria di euro 58.000,00 (cinquantottomila/00) ai sensi dell'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259;

INGIUNGE

alla citata società, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, di versare entro 30 giorni dalla notificazione del presente provvedimento, sotto pena dei conseguenti atti esecutivi a norma dell'articolo 27, della citata legge n. 689/1981, la somma di euro 58.000,00 (cinquantottomila/00) alla Sezione di Tesoreria Provinciale dello Stato, avente



sede a Roma, utilizzando il bollettino c/c n. 871012 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, ai sensi dell’articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, con delibera n. 438/19/CONS*” ovvero, in alternativa, indicando la medesima causale, utilizzando il codice IBAN: IT5400100003245348010237900 per l’imputazione della medesima somma al capitolo 2379, capo X mediante bonifico sul conto corrente bancario dei servizi di Tesoreria Provinciale dello Stato.

Entro il termine di giorni dieci dal versamento, dovrà essere inviata in originale, o in copia autenticata, a quest’Autorità quietanza dell’avvenuto versamento, indicando come riferimento “*delibera n. 438 /19/CONS*”.

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.

Roma, 4 novembre 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL VICE SEGRETARIO GENERALE
Nicola Sansalone