

DELIBERA N. 607/07/CONS

Ordinanza-Ingiunzione procedimento sanzionatorio n. 23/07/DIT avviato nei confronti della società Wind Telecomunicazioni S.p.A. per l'inosservanza dell'articolo 8, comma 1 della delibera 179/03/CSP

L'AUTORITÀ

NELLA sua riunione del Consiglio del 4 dicembre 2007;

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", ed in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera c), n. 14;

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 delibera dell'Autorità 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*";

VISTA il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la delibera dell'Autorità n. 179/03/CSP, recante "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carta dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" del 24 luglio 2003;

VISTO il verbale di accertamento n. 23/07 ed il conseguente atto di contestazione della Direzione tutela dei consumatori n. 23/07/DIT del 11 giugno 2007, notificato in data 15 giugno 2007, con il quale è stata contestata alla società Wind Telecomunicazioni S.p.A., con sede legale in Roma, Via C.G. Viola n. 48, l'inosservanza degli obblighi imposti dall'articolo 8, comma 1, delibera dell'Autorità n. 179/03/CSP per aver indirizzato in data 11 ottobre 2006 il reclamo inoltrato dall'utente XY per disservizio internet ad un numero assistenza clienti a pagamento 892.155, così come individuato e specificato nel predetto verbale di accertamento;

VISTA le memorie difensive pervenute in Autorità in data 17 luglio 2007;

UDITA la società interessata in data 5 settembre 2007;

VISTA la nota del 9 ottobre 2007 prot. 59632 della Direzione tutela dei consumatori di richiesta istruttoria ai sensi dell'articolo 7 del regolamento approvato con delibera 136/06/CONS e la nota di risposta della società Wind Telecomunicazioni S.p.A. del 9 novembre 2007 pervenuta in data 15 novembre prot.0068620, con allegati;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Deduzioni della società interessata.

Per quanto riguarda la presunta violazione da parte della società Wind Telecomunicazioni S.p.A. del disposto dell'articolo 8, comma 1 della delibera 179/03/CSP contestato con atto di contestazione n. 23/07DIT, la società interessata ha eccepito quanto segue:

1. dal 2 ottobre 2006 la società Wind ha previsto un servizio di consulenza tecnica ADSL a pagamento per i clienti con listino a consumo e Mini (in quest'ultima specie rientra il caso rilevato) i cui costi sono comunicati e pubblicizzati al cliente sia tramite il servizio assistenza clienti gratuito 155, sia sul sito web;
2. tutti gli operatori telefonici hanno adottato un numero a pagamento per l'assistenza tecnica ADSL per i clienti con listino a consumo, come documentato dall'analisi *benchmark* in atti
3. il servizio assistenza offerto con numero a pagamento 892.155 è di consulenza tecnica specialistica che avviene da remoto, fornito da specialisti sulle problematiche internet e ADSL, al fine di assistere i clienti in maniera rapida ed efficace in caso dovessero riscontrare difficoltà nell'utilizzo di internet (ad es. configurazione del p.c. o del modem, problematiche attinenti la connessione) e che, pertanto, non scelgono di rivolgersi ad un consulente di fiducia;
4. con gli addebiti contestati è stata effettuata un'errata qualificazione dei fatti in causa, con conseguente errato inquadramento degli stessi nell'ambito applicativo del disposto di cui all'articolo 8, comma 1, della delibera 179/03/CSP. Infatti il servizio assistenza tecnica per guasti adsl fornito dal numero a pagamento in questione non può essere equiparato al servizio assistenza al cliente di tipo commerciale (su servizi, piani tariffari, opzioni ecc.) o amministrativa (gestione del reclamo), già offerti gratuitamente dalla società Wind Telecomunicazioni tramite il servizio 155 o via web (con la procedura del *trouble ticket*), la cui gratuità della fornitura è per l'appunto prevista dalla citata norma. Il servizio fornito nel caso di specie non è assimilabile ad un servizio di accettazione reclami e/o segnalazioni, ma è un servizio di tecnica informatica a pagamento offerta da Wind ai propri clienti ADSL. Wind accetta, invece, i reclami e/o segnalazioni anche per tale categoria di clientela gratuitamente al

155. Infine l'operatore in sede di audizione ha precisato che proprio perché il servizio in fatto è reso da personale altamente specializzato in campo internet ed informatico, lo stesso non è stato addestrato, né ha a disposizione gli strumenti e le interfacce informatiche che potrebbero permettergli di gestire reclami.
5. l'operatore ritiene che non sussiste un obbligo regolamentare che imponga all'operatore di telecomunicazioni di offrire un servizio di assistenza tecnica in campo informatico ai propri clienti e che, pertanto, la sua eventuale offerta non può che avvenire a pagamento, anche in virtù degli alti costi sopportati per l'attivazione (quali costi di formazione e di retribuzione per il personale più alti).
 6. la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. ha illustrato e documentato, con copie delle schermate dei sistemi informatici gestione clienti 155, il *modus operandi* del servizio 155 per casi di reclamo-malfunzionamento tecnico della linea telefonica o dell'ADSL Mini e a consumo. In particolare l'operatore Wind ha sottolineato che il cliente è invitato a rivolgersi al servizio assistenza tecnica specialistica a pagamento 892.155 (o altra) esclusivamente nei casi in cui il disservizio tecnico manifestato non è risolvibile nell'ambito dell'area rete Wind ma concerne un disservizio collegato al sistema remoto.
 7. l'operatore telefonico ha anche indicato sia la tipologia di segnalazioni guasti tecnici gestiti dal servizio assistenza clienti gratuito -155 e 800.990.100- (come i casi di segnalazione per linea muta, linea isolata, impossibilità ad effettuare chiamate in uscita, assenza di portante), che la tipologia di casi in cui la lavorazione del guasto può essere risolta solo tramite una specifica consulenza tecnica che consenta di risalire alla causa e che pertanto, in quanto servizio aggiuntivo, la chiamata per l'erogazione del servizio può essere collegata ad un numero a pagamento come il 892.155 (ad esempio casi che riguardano la inesatta configurazione di mode, router o comunque casistiche connesse alla abitazione del cliente e non più alla gestione della rete)
 8. nelle conclusioni Wind ribadisce, con documenti in atti, le diverse casistiche di disservizi che giustificano l'esistenza di due code di chiamate, l'una gratuita (155, 800.990.100) per casi di disservizi di rete, l'altra a pagamento (892.155) per i casi in cui il disservizio riscontrato può essere risolto soltanto tramite l'apporto tecnico di un consulente specialistico che provveda ad approfondire da remoto i problemi tecnici non imputabili alla rete Wind.

II Valutazioni dell'Autorità in merito alle eccezioni sollevate da Wind Telecomunicazioni S.p.A.

In relazione a quanto emerso in istruttoria si ritiene di non poter accogliere le eccezioni sollevate dalla società per le seguenti motivazioni:

- con l'instaurazione del pendente procedimento si è inteso contestare che il servizio clienti 155 non ha accolto il reclamo di un utente che voleva

segnalare la lentezza del servizio internet in abbonamento “Adsl- Mini”, lentezza accertata dallo stesso utente con la esecuzione di uno *speed- test* sul sito www.libero.it/banda. Nello specifico invece l’addetto al servizio lo ha invitato a rivolgersi al servizio assistenza specialistica internet con telefonata a pagamento 892.155 mentre avrebbe dovuto accogliere il reclamo e invitare il cliente a contattare il numero gratuito assistenza tecnica 800.990.100. Pertanto per i fatti accertati la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. ha posto in essere un comportamento in contrasto a quanto disposto dall’articolo 8, comma 1, della delibera 179/03/CONS, che per l’appunto prevede che gli organismi di telecomunicazioni assicurano agli utenti il diritto di presentare senza oneri aggiuntivi reclami e segnalazioni per malfunzionamenti o inefficienze del servizio, diritto che per i fatti rilevati non è stato rispettato;

- l’intero costrutto difensivo assunto da Wind a difesa della legittimità del comportamento posto in essere, che si basa sulla diversità della tipologia del servizio reso alla clientela con l’utilizzo di un numero gratuito 155 e/o 800.910.900 o a pagamento 892.155, non è pertinente, in quanto in tale sede non si contesta il fatto che il servizio assistenza tecnica specialistica 892. 155 sia raggiungibile con un numero a pagamento ma si contesta che il servizio 155, nel caso di specie, non ha permesso all’utente di inoltrare la segnalazione per malfunzionamento tecnico di internet ma lo ha indirizzato a comunicare il disservizio al numero assistenza a pagamento 892.155, gestendo così in maniera non corretta il reclamo dell’utente;
- inoltre in base anche a quanto dichiarato dall’ operatore in scritti difensivi circa *il modus operandi* del servizio clienti 155 è possibile affermare che il disservizio tecnico lamentato dall’utente, consistente nella lentezza di collegamento (problematica concernete, per esplicita ammissione di Wind, ad un problema di area rete e pertanto risolvibile trasmettendo il reclamo ai numeri di gestione segnalazioni gratuiti) doveva essere accettato dal consulente telefonico 155 e non, come nei fatti è accaduto, invitando il cliente a contattare il servizio assistenza tecnica specialistica con numero a pagamento 892.155;
- infine per esplicita ammissione della società in atti, all’epoca in cui si sono verificati i fatti contestati, gli addetti al servizio assistenza gratuito clienti non adoperavano specifici script a cui attenersi in caso di segnalazione per malfunzionamento tecnico internet e pertanto l’assenza di tali indicazioni è altro elemento idoneo a configurare la legittimità dell’interpretazione degli addebiti contestati in quanto gli addetti al 155 non avendo a disposizione chiari parametri da seguire per la corretta gestione dei reclami, facilmente potevano incorrere in errore. Pertanto anche l’invio di schermate informatiche attestanti la corretta gestione di altri reclami per mal funzionamento internet non è elemento idoneo a dimostrare la legittimità dei fatti accertati.

RITENUTA, in conclusione, la sussistenza dei presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa prevista dall'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997 n.249, avendo accertato che la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. non ha accolto in data 11 ottobre 2006 la segnalazione per malfunzionamento tecnico del servizio internet tramite il numero gratuito - servizio clienti 155 inoltrato dall'utente XY, contravvenendo a quanto disposto dall'articolo 8, comma 1 della delibera n.179/03/CSP;

RITENUTO, pertanto, di dover determinare la sanzione amministrativa pecuniaria, per la violazione contestata, nella misura pari al minimo edittale, corrispondente ad euro 10.329,00 (diecimilatrecentoventinoveeuro/00), in relazione agli usuali criteri per la determinazione della sanzione di cui all'articolo 11 della legge 24 novembre 1981, n.689:

- a) con riferimento alla gravità della violazione, va rilevato che il comportamento della società ha leso il diritto dell'utente di presentare senza oneri aggiuntivi reclami o segnalazioni, non accogliendo il reclamo dell'utente in data 11 ottobre 2006 tramite il servizio clienti gratuito 155;
- b) con riferimento all'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, va tenuto conto che la Wind Telecomunicazioni S.p.A. ha provveduto, successivamente al reclamo, a contattare il cliente per risolvere il problema segnalato;
- c) con riferimento alla personalità dell'agente, la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. è dotata di una organizzazione interna idonea a garantire la corretta gestione dei reclami in conformità a quanto disposto dalla previsione regolamentare contestata;
- d) con riferimento alle condizioni economiche dell'agente, le stesse sono tali da consentire l'applicazione della sanzione pecuniaria come sopra determinata.

VISTE le risultanze istruttorie e la relazione del responsabile del procedimento, avv. Stefania Perlingieri;

VISTA la proposta formulata dalla Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Sebastiano Sortino, relatore ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento di organizzazione e funzionamento dell'Autorità;

ORDINA

alla società Wind Telecomunicazioni S.p.A. con sede in Roma, via C.G. Viola n. 48, di pagare la somma di € 10.329,00 (diecimilatrecentoventinove/00) quale sanzione amministrativa irrogata ai sensi dell'articolo 1, comma 31, della legge 31

luglio 1997, n.249 per l'inosservanza dell' articolo 8, comma 1, della delibera n.179/03/CSP.

DIFFIDA

la predetta Società dal porre in essere ulteriori comportamenti in violazione della norma succitata;

INGIUNGE

alla citata Società di versare la predetta somma alla Sezione di Tesoreria Provinciale dello Stato di 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 articolo 1, comma 31 della legge 31 luglio 1997, n.249, irrogata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con delibera n. 607/07/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 giorni dieci dal versamento, dovrà essere inviata in originale, o in copia autenticata, a quest'Autorità quietanza dell'avvenuto versamento, indicando come riferimento "Del. 607/07/CONS".

La presente delibera è pubblicata nel Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile nel sito web dell'Autorità: www.agcom.it.

Ai sensi dell'articolo 1, comma 26, della legge 31 luglio 1997, n. 249, i ricorsi avverso i provvedimenti dell'Autorità rientrano nella giurisdizione esclusiva del Giudice Amministrativo. La competenza di primo grado è attribuita in via esclusiva ed inderogabile al Tribunale Amministrativo del Lazio.

Ai sensi dell'articolo 23 bis, comma 2, della legge 6 dicembre 1971 n. 1034 e successive modificazioni ed integrazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

Roma, 4 dicembre 2007

IL COMMISSARIO RELATORE
Sebastiano Sortino

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola