



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
AGCOM COMUNICAZIONI

## DELIBERA N. 651/20/CONS

### ORDINANZA INGIUNZIONE NEI CONFRONTI DELLA SOCIETÀ TIM S.P.A. PER IL MANCATO RISPETTO, NELL'ANNO 2019, DEGLI OBIETTIVI DI QUALITÀ FISSATI CON DELIBERA N. 588/18/CONS (CONTESTAZIONE N. 11/20/DTC)

#### L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 4 dicembre 2020;

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*”, 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 per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 631/20/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. 451/20/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. 588/18/CONS, del 12 dicembre 2018, 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’atto di contestazione del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 11/20/DTC del 27 luglio 2020, 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 25 ottobre 2020 con cui la Società ha trasmesso la propria memoria difensiva;

SENTITA la Società nel corso dell’audizione tenuta in data 16 settembre 2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

In data 30 giugno 2020 la società TIM S.p.A. (di seguito la “Società” o “TIM”) ha trasmesso i resoconti e le relazioni, relativi all’anno 2019, 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 2019, uno degli obiettivi di qualità fissati con delibera n. 588/18/CONS, ai sensi dell’art. 61, comma 4, del *Codice*. In particolare, dal confronto eseguito tra i consuntivi inviati dalla Società e gli obiettivi stabiliti 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 80 secondi a fronte di un obiettivo fissato in 70 secondi.

Sulla scorta di tali risultanze, con atto n. 11/20/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 rimarcato come il mancato rispetto degli obiettivi di qualità del Servizio universale fissati con delibera n. 588/18/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 TIM ha consuntivato un tempo di 80 secondi, superando di soli 10 secondi il tempo fissato come obiettivo, pari a 70 secondi,.

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 l'Indicatore della Qualità Globale ("IQG") introdotto dall'AGCOM con la delibera n. 328/10/CONS (che rappresenta un indicatore sintetico di tutti i parametri di qualità del servizio universale), che in questi anni è costantemente cresciuto, con particolare enfasi proprio nel 2019, anno in cui da 240,0 punti si è innalzato a 276,2 punti (prendendo come anno base il 2007 = 100 punti).

La maggior parte dei parametri misurati sono migliorati tra il 2018 e il 2019, compreso il *Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti*, abbassatosi di ben 14 secondi (da 94 secondi a 80 secondi). Inoltre, nei primi due mesi del 2020 (ossia prima del *lockdown* e dell'introduzione delle misure di prevenzione anti-COVID) il parametro risultava rientrato nell'obiettivo dei 70 secondi.

Si rileva ancora che le prestazioni misurate dai vari parametri, con la sola esclusione del *Tempo medio di risposta alle chiamate entranti*, risultano molto superiori agli obiettivi fissati dalla delibera n. 588/18/CONS.

Difatti, TIM ha realizzato degli interventi per migliorare la qualità del Servizio universale attraverso adozione di un nuovo sistema di *caring multi skill* e rafforzamento dell'*effort* dedicato all'assistenza da operatore, monitoraggio sistematico dell'andamento di tutti gli indicatori di qualità del servizio universale, riorganizzazione e rafforzamento degli organici dei *back office* di *delivery* e *assurance* di *Open Access*, interventi mirati di formazione sulle competenze dei tecnici *on field* e dotazione di nuova strumentazione, così da renderne maggiormente agevole ed efficace l'operatività, miglioramento delle modalità di presa/modifica appuntamenti 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*.

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. 588/18/CONS, con la quale l'Autorità ha fissato gli obiettivi di qualità del Servizio universale per l'anno 2019, 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 -con la quale è stato introdotto l'Indice di Qualità Globale (c.d. IQG) del Servizio universale come 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 2 luglio 2018, rispetto agli obiettivi di qualità del Servizio universale conseguibili per l'anno 2019.

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, che 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 predilige 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.

Né può condividersi l'assunto che la condotta contestata debba essere valutata alla luce del livello complessivo della qualità del servizio universale assicurato da TIM, misurato dall'Indicatore della Qualità Globale ("IQG") in quanto va tenuto presente che alcuni parametri, come quello in parola, vengono puntualmente fissati dall'Autorità proprio perché relativi ad aspetti particolarmente rilevanti ai fini della garanzia del livello qualitativo minimo del Servizio universale, e dunque non derogabili.

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 gennaio e febbraio del corrente anno la Società ha comunque raggiunto un parametro che rientrava nell'obiettivo dei 70 secondi prefissato dall'Autorità, 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 piano di riorganizzazione, efficientamento e monitoraggio interno, TIM ha dimostrato di aver conseguito un miglioramento globale della qualità dei servizi prestati. Con riferimento all'anno 2019 la Società ha comunque perseguito tutti gli altri obiettivi di qualità prefissati dall'Autorità in materia di Servizio universale con delibera n. 588/18/CONS.

RITENUTA, pertanto, la sussistenza dei presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa da euro 58.000,00 a euro 1.160.000,00 ai sensi dell'art. 98, comma 16, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259;

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**

La condotta ha comportato una lesione del diritto degli utenti di usufruire, in tempi rapidi, dei servizi di assistenza telefonica messi a disposizione dalla Società che garantisce il Servizio universale. Va tenuto conto, tuttavia, che il mancato rispetto ha riguardato un unico indicatore tra quelli previsti dalla delibera n. 588/18/CONS e che la distanza dal valore obiettivo definito dall'Autorità è contenuta. 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. 588/18/CONS;

#### **D. Condizioni economiche dell'agente**

In considerazione del fatturato netto realizzato dalla Società nell'esercizio di bilancio 2019, pari a 17,97 mld di euro, si ritiene congrua l'applicazione della sanzione come sopra determinata;

UDITA la relazione del Commissario Antonello Giacomelli, 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 2019, con delibera n. 588/18/CONS, con riferimento all'indicatore *Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti*, 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 e fatta salva la facoltà di richiedere la rateizzazione della somma ai sensi dell'articolo 26 della medesima legge, 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. 651/20/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. 651/20/CONS*".

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso, tenuto conto di quanto disposto dall'art. 84, comma 1, secondo periodo, del decreto-legge del 17 marzo 2020 n. 18 e della proroga intervenuta ai sensi dell'art. 36, comma 3, del decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23.

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

Roma, 4 dicembre 2020

IL PRESIDENTE  
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE  
Antonello Giacomelli

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