

DELIBERA n. 77/09/CONS

Ordinanza - Ingiunzione alla società TELECOM ITALIA S.p.A. per la violazione dell'art. 61, comma 4, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259 con riferimento al mancato rispetto nell'anno 2007 degli obiettivi qualitativi relativi al tasso di malfunzionamento per linea d'accesso ed al tempo di riparazione dei malfunzionamenti

L'AUTORITA'

NELLA riunione del Consiglio del 19 febbraio 2009;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n.249, "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", ed in particolare l'art. 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*", e successive modifiche ed integrazioni;

VISTO 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 del 24 luglio 2003 pubblicata nella Gazzetta Ufficiale del 21 agosto 2003, n. 193, recante "*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della Legge 31 luglio 1997, n. 249*";

VISTA la delibera dell'Autorità n. 254/04/CSP del 10 novembre 2004 pubblicata nella Gazzetta Ufficiale del 17 dicembre 2004, n. 295, ed in particolare l'art. 5 del relativo Allegato A, recante "*Direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia vocale fissa ai sensi dell'articolo. 1, comma 6, lett. b), n. 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*";

VISTA la delibera dell'Autorità n. 142/07/CSP del 2 agosto 2007, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 188 del 14 agosto 2007, ed il

relativo Allegato B, recante “*Valori degli obiettivi di qualità del servizio universale per l’anno 2007*”;

VISTO l’atto del direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 23/08/DIT del 2 ottobre 2008, notificato in data 6 ottobre 2008, con il quale veniva contestata alla società Telecom Italia S.p.A., con sede legale in Milano, in Piazza Affari n. 2 e sede secondaria in Roma, al Corso d’Italia n. 41, la violazione dell’art. 61, comma 4, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259, sanzionabile ai sensi dell’art. 98, comma 16, del medesimo decreto legislativo, per non aver rispettato, per l’anno 2007, gli obiettivi qualitativi relativi al tasso di malfunzionamento per linea d’accesso ed al percentile del 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti, così come definiti dall’allegato B alla delibera dell’Autorità n. 142/07/CSP;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

#### **I. Deduzioni della società interessata.**

In sede di audizione Telecom Italia S.p.A. ha ricostruito le circostanze che hanno portato alla determinazione del valore del 13,7% quale obiettivo per il 2007 relativamente al tasso di malfunzionamento.

A tal riguardo, Telecom Italia S.p.A. ha rappresentato che tra la fine del 2005 e primi mesi del 2006, con il consolidarsi dei dati consuntivi delle prime rilevazioni interne, emergeva in maniera sempre più evidente che il 13% costituiva oggettivamente un obiettivo irraggiungibile, al punto che la medesima Telecom Italia evidenziava immediatamente tale criticità all’Autorità nell’ambito del Procedimento 91/DR/05 (Procedimento teso a permettere all’Autorità di acquisire elementi utili a fissare gli obiettivi di qualità del Servizio universale per l’anno 2006), come risulta dai verbali delle due audizioni. In particolare, nel corso dell’audizione del 16 dicembre 2005, a proposito dell’indicatore tasso di malfunzionamento per linee d’accesso, Telecom ebbe ad affermare quanto segue: “*Telecom fa presente che tale indicatore è particolarmente critico e ritiene sia difficile poterlo realisticamente migliorare*”; nel verbale di audizione del 10 gennaio 2006, a fronte di richieste di spiegazioni da parte dell’Autorità sul perché Telecom non avesse proposto per il 2006 un miglioramento rispetto al 13% fissato dall’Autorità per l’anno precedente, Telecom affermava quanto segue: “*Telecom ritiene di non avere margini di miglioramento rispetto al tasso di malfunzionamento poiché il raggiungimento del valore obiettivo 2005 non è ancora certo. Pertanto, la conferma dello stesso valore obiettivo del 2005 va vista come risultato della volontà di Telecom di rispettare gli impegni anche su un piano qualitativo*”.

Inoltre, il 30 marzo 2006 Telecom inviava all’Autorità (con lettera prot. 024083) il Resoconto sull’esperienza maturata nei primi mesi di applicazione della delibera n. 254/04/CSP (invio previsto dall’art. 6, comma 3 della delibera medesima) in cui riguardo al “Tasso di malfunzionamento per linea di accesso” si affermava: “...

*l'obiettivo fissato per il 2005 e riproposto per il 2006 si è rivelato eccessivamente sfidante rispetto alle performance raggiungibili".*

Per suffragare quanto affermato in tali sedi, e quindi che anche l'obiettivo del 13,7% fissato per il 2007 fosse difficilmente raggiungibile, Telecom Italia fa presente che l'Autorità, con la delibera n.153/08/CSP, pur riproponendo per il 2008 lo stesso valore, ha ritenuto di inserire una nota del seguente tenore "il solo obiettivo relativo al tasso di malfunzionamento per linea d'accesso è da intendersi come valore da raggiungere tendenzialmente, con riserva di valutare positivamente un suo congruo miglioramento rispetto all'anno precedente". Vi sarebbe, pertanto, una incongruenza tra la contestazione del mancato rispetto dell'obiettivo per il 2007 e la presa d'atto delle difficoltà oggettive a rispettare il medesimo parametro per il 2008, con la riserva di valutare un congruo miglioramento rispetto al 14,5 % consuntivato nel 2007.

A dimostrazione dei propri sforzi per perseguire un miglioramento nel tempo della qualità della rete di accesso, Telecom Italia ha indicato i risultati raggiunti nel corso degli anni rispetto all'obiettivo *de quo*, che sono stati i seguenti: 16,3% nel 1° semestre 2005, 14,9% nel 2006, 14,5% nel 2007 e 14,2% nel 1° semestre del 2008, evidenziando altresì di aver proposto all'Autorità di fissare per il 2009 l'obiettivo al 13,6%.

Relativamente, poi, al secondo obiettivo non raggiunto (percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti), Telecom Italia ha rappresentato: a) che detto parametro attiene a casi non rientranti nella normalità dei guasti, e dunque necessariamente suscettibili di tempi di riparazione non prevedibili; b) che, comunque, il 1° semestre del 2008 si è chiuso con un consuntivo di 126 ore (il che farebbe presumere che nel 2008 l'obiettivo delle 133 ore dovrebbe essere rispettato); c) che per il futuro Telecom Italia si prefigge di migliorare ulteriormente lo *standard* qualitativo, tanto da aver proposto di fissare l'obiettivo per il 2009 a 130 ore.

## **II. Valutazioni dell'Autorità in merito alle deduzioni di Telecom Italia S.p.A.**

Le deduzioni della Telecom Italia S.p.A. non risultano tali da evidenziare elementi idonei ad escludere la responsabilità di Telecom Italia S.p.A. per la fattispecie contestata, consistente nel mancato rispetto di due degli obiettivi qualitativi fissati dalla delibera n. 142/07/CSP per l'anno 2007, sebbene, con riferimento al primo profilo di violazione, concernente il "tasso di malfunzionamento per linea di accesso", le considerazioni svolte da Telecom Italia appaiono meritevoli di particolare considerazione.

In effetti questa Autorità, con la delibera n. 153/08/CSP, nel fissare gli obiettivi qualitativi per l'anno 2008, ha riconosciuto l'opportunità, allo stato dei fatti, di prevedere una certa elasticità nella valutazione del rispetto del parametro in questione. Nelle premesse di tale delibera, infatti, si legge che "*per tale indicatore, se da un lato non può che confermarsi lo stesso obiettivo del 2007 (13,7%) vista la rilevanza di tale indicatore per la qualità percepita dagli utilizzatori e nel rispetto del principio di progressivo miglioramento della qualità dei servizi, d'altro canto, alla luce delle peculiari motivazioni addotte da Telecom Italia, anche qualora il suddetto valore tendenziale (13,7%) non dovesse essere raggiunto, si potrà comunque ritenere*

*meritevole di positiva valutazione il conseguimento nel corso del 2008 di un congruo miglioramento del valore del parametro”.*

Ne discende che, ragionevolmente, non può non applicarsi un metro di valutazione analogo anche per l'anno precedente, ovvero il 2007, sulla scorta della considerazione che, attesa la identità del valore (13,7%) proposto come obiettivo per entrambi i periodi di riferimento, la possibilità di derogare a detto valore, implicitamente riconosciuta per l'anno 2008, a maggior ragione va riconosciuta per l'anno precedente, per il quale il dato di partenza è sicuramente meno vicino a quello a cui tendere. In altri termini, se è vero che, come rappresentato dalla Telecom Italia, il raggiungimento di valori vicini a quelli indicati dall'Autorità rappresenta un percorso di progressivo miglioramento, se si ammette il mancato raggiungimento dell'obiettivo del 13,7% per il 2008, non può non ammettersi anche per il 2007.

Purché, come la stessa delibera n. 153/08/CSP avverte, sia possibile verificare un *“congruo miglioramento rispetto all'anno precedente”* del risultato raggiunto rispetto al parametro in questione.

Ebbene in simile prospettiva non può non tenersi conto che, nonostante il miglioramento rispetto all'anno precedente del risultato raggiunto nel 2007 (14,5% a fronte del 14,9% del 2006 ed al 16,2 del 2° semestre 2005), tale risultato risulta comunque sensibilmente difforme da quello auspicato dall'Autorità, in misura tale da non potersi ritenere *“congruo”*, anche in ottica di tutela degli utenti e di percezione della qualità del servizio da parte degli stessi. Tuttavia lo sforzo profuso dall'operatore, e concretizzatosi in quel margine di miglioramento pari allo 0,4% rispetto all'anno precedente, va valutato ai fini della quantificazione della sanzione.

A tal proposito va altresì rammentato che, a seguito della delibera 719/08/CONS, con la quale è stato approvato l'aumento del canone mensile ai clienti residenziali per il servizio di accesso alla rete telefonica pubblica da postazione fissa anche al fine di contribuire ad un ulteriore miglioramento della qualità del servizio fornito ai clienti, Telecom Italia nel mese di dicembre 2008 ha proposto un ulteriore abbassamento, pari allo 0,2%, dell'obiettivo qualitativo per il 2009 rispetto alla precedente proposta di settembre 2008 (13,6 %), fissando pertanto l'obiettivo ad una percentuale del 13,4%.

Relativamente, poi, alle giustificazioni, in verità alquanto generiche, addotte in merito al secondo profilo di violazione, attinente al tempo di riparazione dei malfunzionamenti con riferimento al percentile del 95%, basta rilevare quanto segue per giungere alla conclusione che le stesse non risultano accoglibili.

In effetti, la considerazione che tale fattispecie riguardi riparazioni aventi natura particolare non basta di certo ed escludere che il valore medio indicato dall'Autorità con la delibera n. 142/07/CSP (133 ore) non fosse obiettivamente rispettabile, tanto più che già nel semestre immediatamente successivo al periodo oggetto della contestazione il valore registrato é sceso ben oltre il livello prefissato (122 ore a fronte delle 133 stabilite).

Ad ulteriore dimostrazione della ragionevolezza dell'obiettivo fissato dall'Autorità sovviene quanto rappresentato dalla stessa Società interessata, che ha rammentato di aver proposto spontaneamente, nel mese di settembre 2008, per il 2009 un obiettivo

inferiore (130 ore) rispetto a quello che ha dato origine al procedimento sanzionatorio *de quo*. Anche in questo caso, a seguito della citata delibera 719/08/CONS, detto obiettivo è stato ulteriormente migliorato nella proposta formulata nel mese di dicembre 2008, portando il valore proposto a 125 ore.

Pertanto non può che confermarsi la violazione accertata con l'atto n. 23/08/DIT, con riferimento ad entrambi gli obiettivi qualitativi oggetto di contestazione;

RITENUTA, in conclusione, la sussistenza dei presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa prevista dall'art. 98, comma 16, del decreto legislativo n. 259 del 1 agosto 2003, avendo accertato che la società Telecom Italia S.p.A. non ha rispettato, nell'anno 2007, l'obiettivo qualitativo relativo al percentile del 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti e, nella misura e per i profili sopra evidenziati, quello relativo al tasso di malfunzionamento, in violazione di quanto disposto dall'art. 61, comma 4, del medesimo decreto 259/2003;

CONSIDERATO quanto segue ai fini della irrogazione della sanzione e della sua quantificazione:

1. con riferimento alla gravità della violazione, va rilevato che la violazione ha riguardato, nell'anno di riferimento, due dei parametri qualitativi del Servizio Universale previsti, potendosi tuttavia ritenere, per le motivazioni di cui in premessa, quella relativa al tasso di malfunzionamento di entità ridotta, attesi i risultati raggiunti rispetto all'anno precedente;
2. relativamente all'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, va tenuto conto che nel semestre successivo al periodo della accertata violazione il risultato raggiunto per il tasso di malfunzionamento è stato pari al 14,2%, di modo che Telecom Italia ha inizialmente proposto, per il 2009, di fissare l'obiettivo al 13,6%, poi ridotto, come sopra rammentato, al 13,4%; parimenti, il risultato per il percentile del 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti nello stesso periodo è stato pari a 122 ore, tanto che la stessa Telecom Italia S.p.A., nel mese di settembre 2008, ha proposto, per il 2009, un obiettivo pari a 130 ore, migliorativo rispetto a quello dell'anno precedente (pari a 133 ore), poi ulteriormente ridotto a 125 ore nella proposta del dicembre 2008;
3. con riferimento alla personalità dell'agente, Telecom Italia S.p.A. è dotata di una organizzazione interna e di risorse idonee a garantire il rispetto di quanto stabilito dalla delibera 142/07/CSP;
4. in ordine alle condizioni economiche dell'agente, si ritiene che la situazione patrimoniale della società Telecom Italia S.p.A. sia tale da poter senza dubbio sostenere la sanzione prevista per le violazioni contestate;

RITENUTO, in relazione agli usuali criteri per la determinazione della sanzione di cui all'art. 11 della legge 24 novembre 1981, n. 689, di determinare la sanzione

pecuniaria per i fatti contestati nella misura pari al doppio del minimo edittale, equivalente ad euro 58.000,00 (cinquantottomila/00), per un totale di euro 116.000,00 (centosedicimila/00);

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione dei Commissari Gianluigi Magri e Sebastiano Sortino, relatori ai sensi dell'art. 29 del Regolamento di organizzazione e funzionamento dell'Autorità;

### **ORDINA**

alla società Telecom Italia S.p.A. con sede in Milano, alla Piazza Affari n. 2 e sede secondaria in Roma, al Corso d'Italia n. 41, di pagare la somma di Euro 116.000,00 (centosedicimila/00) quale sanzione amministrativa irrogata ai sensi dell'art. 98, comma 16, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259 per la violazione dell'art. 61, comma 4, del medesimo decreto legislativo;

### **DIFFIDA**

la società Telecom Italia S.p.A. dal porre in essere ulteriori comportamenti in violazione dell'art. 61, comma 4, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259;

### **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 art. 98, comma 16, del decreto legislativo 259/2003, irrogata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con delibera n.77/09/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 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.77/09/CONS".

La presente delibera è pubblicata nel Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile nel sito web dell'Autorità: [www.agcom.it](http://www.agcom.it).

Ai sensi dell'art. 9, del decreto legislativo n. 259/2003, 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'art. 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.

Napoli, 19 febbraio 2009

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Gianluigi Magri

IL COMMISSARIO RELATORE

Sebastiano Sortino

Per visto di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola