



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 553/16/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE NEI CONFRONTI DELLA SOCIETÀ H3G S.P.A.
PER LA VIOLAZIONE DEGLI ARTICOLI 4, COMMA 1, LETT. D), H), I) E K),
E 6, COMMA 1, DELLA DELIBERA n. 79/09/CSP
(CONTESTAZIONE n. 17/16/DTC)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 24 novembre 2016;

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;

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*”;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTO l'atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 17/16/DTC del 1 agosto 2016;

VISTA la nota del 30 agosto 2016 con cui la società H3G S.p.A. ha trasmesso la propria memoria difensiva;

SENTITA la società H3G S.p.A. nel corso dell'audizione tenutasi in data 9 settembre 2016;

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* della società H3G S.p.A. 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 12, 14, 20, 21 aprile e 3 maggio 2016, è emerso che: a) l'albero IVR prevede un "ramo" destinato all'interlocuzione con l'operatore – consistente nella possibilità di essere richiamati da questi e non di interloquire in tempo reale con un addetto per ricevere assistenza – non prima del terzo livello cui si perviene solo attraverso la digitazione dell'opzione "*per conoscere la durata e le modalità di rinnovo o cessazione della tua SIM digita 4*" ovvero "*per scoprire i nostri programmi fedeltà, pay back e il grande cinema digita 4*"; b) gli addetti non forniscono un preciso codice identificativo, ma solo un nome non sempre intellegibile; c) la struttura dell'albero IVR si presenta articolata su più di sei livelli all'interno dei quali i messaggi pre-registrati risultano notevolmente lunghi e complessi; d) gli addetti, di norma, non consentono in maniera agevole di presentare reclami di qualsivoglia natura in modalità telefonica e non rilasciano alcun codice identificativo dei medesimi.

In considerazione, pertanto, delle vigenti disposizioni regolamentari in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (*call center*), con atto n. 17/16/DTC è stato



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

avviato un procedimento sanzionatorio per la violazione degli articoli 4, comma 1, lett. d), h), i), e k), e 6, comma 1, della delibera n. 79/09/CSP.

2. Deduzioni della società

In relazione alla comprensibilità e non eccessiva complessità dell'albero di navigazione (c.d. IVR) del servizio di *customer care*, la Società ha confermato che, come da anni comunicato periodicamente nell'ambito dei *report* relativi alla qualità del servizio, la durata della navigazione risulta perfettamente nella norma rispetto agli obiettivi imposti dalla regolamentazione, ponendosi a meno di 2/3 del tempo massimo fissato. Gli IVR del numero verde 133, peraltro, sono dinamici e cambiano in funzione della tipologia dell'offerta e del suo valore (ad es. ricaricabile, abbonamento), della tipologia del cliente (nuovo attivato, cliente attivo da più di tre mesi), degli eventi (ad es. clienti insolventi, comunicazioni di servizio) e della stagionalità e picchi di traffico sul *contact center*.

Per quanto concerne il codice identificativo – per il quale come noto non esiste un formato imposto dalla normativa purché sia idoneo alla identificazione univoca del lavoratore nello specifico momento – tutti gli operatori hanno ricevuto specifica indicazione in merito all'obbligo di comunicare, all'inizio della chiamata, il proprio nome seguito dal nome del *pool* di appartenenza e detta indicazione è stata reiterata in data 25 agosto 2016.

In ordine alla presentazione dei reclami, la Società ha precisato che il reclamo viene gestito *on line*, nel momento in cui il cliente si rivolge al *call center* per contestare o lamentare un disservizio. Nello specifico, scegliendo di parlare con un operatore, il cliente dimostra già di conoscere i canali a sua disposizione e di aver scelto la chiamata al 133, per cui deviare il cliente su altri canali potrebbe essere frainteso come un non voler prendere in carico la segnalazione. Rispetto alla previsione del termine di 45 giorni per fornire un riscontro ai reclami ricevuti, la Società ha dichiarato che, allo stato attuale, la definizione di un reclamo, in quanto gestita *on line*, avviene in tempo reale o comunque con una tempistica nettamente inferiore a quella prevista dai regolamenti vigenti, anche se può aumentare nei casi in cui sia necessario coinvolgere altri dipartimenti. In aggiunta, in data 29 agosto 2016, sono state integrate le istruzioni impartite agli addetti del *call center*, prevedendo che, nel caso in cui il reclamo non possa essere gestito *on line*, si comunichi al cliente che gli sarà fornita risposta entro 5 giorni e che la conclusione del reclamo medesimo potrà esaurirsi al massimo entro 45 giorni.

Da ultimo, con riferimento al mancato rilascio del previsto codice identificativo dei reclami presentati dagli utenti, la Società ha confermato che l'indicazione della doverosità di tale adempimento è presente nelle procedure già adottate, e che, comunque, è stato pubblicato, in data 29 agosto 2016, un ulteriore avviso per gli addetti al fine di rammentare di comunicare sempre ai clienti il predetto codice identificativo delle segnalazioni aperte.

In sede di audizione, la Società ha ulteriormente ribadito che fin dal 2009 ha rappresentato all'Autorità, la quale ha ritenuto valide le motivazioni addotte, di utilizzare, quale codice identificativo degli addetti, il nome seguito dal *pool* di appartenenza ed ha evidenziato che, salvo casi eccezionali di particolare congestione della rete, è sempre



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

possibile parlare in tempo reale con un addetto, nonché presentare reclami telefonicamente.

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, già 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 133, all'impossibilità di parlare in tempo reale con un addetto che rilasci, in modo intellegibile, un codice identificativo ed alla difficoltà di presentare un reclamo telefonicamente.

A tal proposito, si ritiene di poter accogliere le giustificazioni addotte dalla Società in merito alle misure individuate al fine di prevedere, quale codice identificativo che l'addetto è tenuto a rilasciare all'inizio della chiamata, il proprio nome seguito dal *pool* di appartenenza, in quanto sufficientemente idonee ad identificare in maniera inequivoca la persona che, in un dato momento, gestisce il contatto con i clienti.

Per quanto concerne, viceversa, gli altri profili oggetto di contestazione, le argomentazioni sostenute dalla Società non risultano condivisibili per le seguenti motivazioni.

In particolare, si è potuto constatare che dopo aver composto il numero 133, ci si trova all'interno di un albero di navigazione molto ramificato, con messaggi pre-registrati notevolmente lunghi e complessi i quali, anche qualora si riesca a trovare la specifica opzione, prevedono unicamente la possibilità di essere ricontatti da un operatore, in difformità da quanto contemplato dalla citata delibera circa il diritto di "*parlare in tempo reale con un addetto*".

Per altro verso, appare priva di fondamento anche l'affermazione secondo cui sarebbe sempre possibile presentare un reclamo telefonico che, di norma, viene gestito *on line*. Al riguardo, infatti, si osserva che, dall'esame delle registrazioni delle operazioni svolte dal Servizio ispettivo dell'Autorità, si evince chiaramente che gli addetti, in special modo se appartenenti a *pool* dislocati all'estero, invitano a presentare reclami attraverso il sito *web* di H3G o a mezzo fax, essendo in grado di gestire unicamente segnalazioni telefoniche che riguardino problemi di natura tecnica o di fatturazione.

In altri termini, gli utenti, in assenza di un servizio di assistenza realmente fruibile per la proposizione di un reclamo telefonico mediante contatto diretto con un operatore, sono costretti ad effettuare numerosi tentativi per comprendere quale sia, in concreto, l'opzione che assicuri, in astratto, il raggiungimento dello scopo, con conseguenti ricadute in termini di prolungati tempi di attesa durante la navigazione dell'albero IVR.

Tanto premesso, si ritiene che la Società non abbia addotto argomentazioni valide ai fini dell'esclusione della propria responsabilità e, pertanto, fatta eccezione per la



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

contestazione relativa al codice identificativo dell'addetto, non può che confermarsi quanto accertato in sede di avvio del procedimento sanzionatorio *de quo*.

RITENUTA, pertanto, la sussistenza 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;

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 pari a due volte e mezzo il minimo edittale per un totale di euro 300.000,00 (trecentomila/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 Società ha predisposto un albero di navigazione IVR, associato al servizio di assistenza clienti 133, eccessivamente articolato e non sufficientemente chiaro e trasparente, rendendo impossibile per gli utenti riuscire a parlare con un addetto in tempo reale, in quanto è data facoltà solo di esprimere la volontà di essere ricontattati entro 48 ore. Va, d'altra parte, osservato che, di norma, gli addetti non consentono di presentare reclami telefonicamente ledendo, quindi, il diritto degli utenti, previsto dalla normativa vigente, di poter facilmente rappresentare le proprie doglianze senza ricorrere necessariamente alla formalizzazione di un reclamo scritto.

In considerazione, inoltre, della vasta platea di utenti (*omissis*) che usualmente si rivolgono al servizio 133, la violazione può ritenersi di entità consistente, sotto il profilo del danno cagionato agli utenti, e di media durata;

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

La Società, dopo l'avvio del procedimento sanzionatorio *de quo*, si è limitata a ribadire di aver ottemperato a tutti gli obblighi previsti dalla normativa vigente in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto e di aver integrato le istruzioni impartite agli addetti del *call center*;

C. Personalità dell'agente

La Società è dotata di una organizzazione interna idonea a garantire una puntuale osservanza degli obblighi previsti dagli articoli 4, comma 1, lett. h), i) e k), e 6, comma 1, della delibera n. 79/09/CSP;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

D. Condizioni economiche dell'agente

In considerazione del fatturato netto realizzato dalla Società nell'esercizio di bilancio 2015, pari a 2.002 mln di euro, si ritiene congrua l'applicazione della sanzione come sopra determinata;

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

ACCERTA

che la società H3G S.p.A. – codice fiscale: 02517580920, con sede legale in Trezzano sul Naviglio (MI), Via Leonardo da Vinci n. 1, e sede operativa in Roma, Via Alessandro Severo n. 246, ha violato gli articoli 4, comma 1, lett. *h*), *i*) e *k*), e 6, comma 1, della delibera n. 79/09/CSP, per non aver predisposto un albero di navigazione IVR associato al servizio di assistenza clienti 133 chiaro e trasparente, aver previsto di essere ricontatti da un operatore e non di poter parlare in tempo reale con un addetto anche per presentare reclami telefonicamente, condotta sanzionabile ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

ORDINA

alla predetta Società di pagare la sanzione amministrativa pecuniaria di euro 300.000,00 (trecentomila/00) per la violazione degli articoli 4, comma 1, lett. *h*), *i*) e *k*), e 6, comma 1, della delibera n. 79/09/CSP, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

DIFFIDA

la predetta Società dall'intraprendere ogni attività e/o comportamento in violazione delle disposizioni richiamate;

INGIUNGE

alla citata Società 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 300.000,00 (trecentomila/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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, con delibera n. 553/16/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 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. 553/16/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, 24 novembre 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Francesco Posteraro

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