DELIBERA N. 720/11/CONS

Ordinanza-ingiunzione alla societa' Telecom Italia S.p.A. per violazione dell'articolo 98 comma 9, del decreto legislativo 1° agosto 2003 n. 259 (Proc. sanz. n. 42/11/DIT)

L'AUTORITA',

NELLA riunione di Consiglio del 20 dicembre 2011;

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'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 e successive modificazioni, nel testo coordinato allegato alla delibera n. 130/08/CONS, (di seguito, *"il regolamento in materia di procedure sanzionatorie"*);

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;

VISTO il verbale d'accertamento n. 42/11/DIT ed il conseguente atto di contestazione della Direzione tutela dei consumatori n. 42/11/DIT del 16 settembre 2011, notificato in data 21 settembre 2011 con il quale è stata contestata alla società Telecom Italia S.p.A., la violazione dell'articolo 98, comma 9, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, per non aver provveduto, nei termini e con le modalità prescritti, alla comunicazione dei documenti, dei dati e delle notizie richieste dall'Autorità con la nota del 23 maggio 2011 (prot. 25058), dell'Ufficio gestione delle segnalazioni e vigilanza - Direzione tutela dei consumatori.

VISTA la nota di Telecom Italia S.p.A. del 6 ottobre 2011 acquisita al protocollo dell'Autorità con n. 52989 con la quale la citata società ha fornito le informazioni e i dati oggetto di diffida menzionata nell'atto di avvio del procedimento n. 42/11/DIT, ad integrazione a quanto richiesto dall'Autorità con nota del 23 maggio

2011, (prot. 25058), dell'Ufficio gestione delle segnalazioni - Direzione tutela dei consumatori.

VISTA la memoria difensiva presentata dalla società Telecom Italia S.p.A., in data 21 ottobre 2011, acquisita al protocollo dell'Autorità con n. 57484 ;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Deduzioni della società interessata

La società Telecom Italia S.p.A. (di seguito Telecom) nella nota del 6 ottobre 2011, con la quale ha fornito le altre informazioni e i dati diffidati con atto di avvio del procedimento *de quo* e richiesti con nota del 23 maggio 2011, prot. 25058, dell'Ufficio gestione delle segnalazioni, ha dichiarato che le informazioni di cui ai punti 1), 2) e 3) della citata nota, sono state già rese all'Autorità con comunicazione di Telecom Italia prot. 6376 del 10 novembre 2010, in riscontro alla lettera dell'Ufficio Qualità, Servizio Universale e Rapporti con le Associazioni del 4 novembre 2010 n. 64258 avente ad oggetto le modalità attuative della delibera 326/10/CONS indirizzata all'associazione Assotelecomunicazioni (ASSTEL).
Nel seguito della comunicazione del 6 ottobre 2011, Telecom Italia ha fornito le altre informazioni, riguardanti i sistemi di allerta con riferimento al superamento della soglia massima di traffico dati in *roaming* in caso di soggiorno dell'utente in paesi extra europei, con particolare riferimento al traffico svolto dalla clientela business in attuazione alle disposizioni previste dalla citata delibera.
Infine ha fornito le informazioni più dettagliate riguardanti le doglianze del cliente segnalante (che ha dato avvio alla richiesta istruttoria dell'Ufficio gestioni delle segnalazioni) il quale ha denunciato di non essere stato avvertito da nessun *alert* circa il fatto che il traffico dati in modalità *wap* sarebbe stato a pagamento in caso di soggiorno dell'utente fuori il territorio UE.
Successivamente Telecom, in memoria difensiva del 21 ottobre 2011, in via preliminare ha evidenziato di aver comunque adempiuto alla diffida contemplata nell'atto di avvio del procedimento *de quo* fornendo le informazioni richieste con nota del 6 ottobre 2011 citata. Inoltre ha specificato che ulteriori informazioni più dettagliate circa i disservizi subiti dal cliente segnalante sarebbero state ultronee e ripetitive, sia perché erano dati ed informazioni già in possesso dall'Autorità nell'ambito di una istruttoria avviata dall'Ufficio Qualità Servizio Universale e Rapporti con le Associazioni, sia perché comunque era stato trovato un accordo bonario con il cliente in sede conciliativa con accoglimento delle sue doglianze e riconoscimento di storni per pagamenti relativi a traffico dati contestato dal cliente, svolti in modalità *roaming* in un periodo di soggiorno all'estero del cliente, in relazione al quale non aveva funzionato il sistema di protezione in caso di superamento di soglia massima.

Telecom nelle conclusioni chiede l'archiviazione del procedimento per aver risposto, per quanto sopra rappresentato, nei termini e nelle modalità prescritte alla richiesta dell'Autorità di cui alla nota del 23 maggio 2011.

II. Valutazioni dell'Autorità in ordine al caso di specie

Le deduzioni di parte non risultano tali da evidenziare elementi idonei ad escludere la responsabilità di Telecom Italia in quanto l'esatta rilevazione dei fatti istruiti dall'Ufficio gestione delle segnalazioni con la citata richiesta istruttoria è completabile solo con gli elementi acquisiti con nota del 6 ottobre 2011 di Telecom inviata dalla predetta società in ottemperanza alla diffida contenuta nell'atto di avvio n. 42/11/DIT.
Inoltre Telecom ha comunque fornito con la predetta nota del 6 ottobre altri dati, informazioni ed elementi che, raffrontati con quelli acquisiti in corso d'istruttoria con nota del 22 giugno 2011 prot. n. 32038, avrebbero permesso all'Ufficio gestioni delle segnalazioni di portare a termine l'attività di vigilanza a cui è preposto.
Anche l'altro argomento avanzato dall'operatore, di aver comunque già inviato le informazioni richieste di cui ai punti 1), 2) e 3) di cui alla citata nota dell' Ufficio gestioni delle segnalazioni del 23 maggio 2011, con nota di Telecom, prot. 6376 del 10 novembre 2010, in riscontro alla richiesta dell'Ufficio Qualità, Servizio Universale e Rapporti con le Associazioni del 4 novembre 2010 n. 64258, non è elemento idoneo ad eliminare l'antigiuridicità della condotta contestata per vari motivi: innanzitutto perché i dati forniti da Telecom ad altro Ufficio dell'Autorità riguardavano comunque un'altra istruttoria, a carattere generale (avente ad oggetto i processi organizzativi riguardanti gli obblighi regolamentari adottati con delibera n. 326/10/CONS ad oggetto "Misure di tutela degli utenti dei servizi di comunicazione mobili e personali" in riscontro alle istanze di modifica prevenute all'Associazione Assotelecomunicazioni) mentre la richiesta formulata dall' Ufficio gestioni delle segnalazioni era comunque indirizzata a valutare l'adempimento degli obblighi previsti dalla delibera 326/10/CONS in relazione a specifici disservizi denunciati dall'utente; in secondo luogo perché comunque Telecom Italia ha omesso di richiamare, anche solo *per relationem*, nella nota ufficiale del 22 giugno 2011 di risposta alla richiesta istruttoria dell'Ufficio gestioni delle segnalazioni e vigilanza del 23 maggio 2011, le informazioni contenute nella citata nota del 10 novembre 2010 in riscontro alla richiesta di altro Ufficio dell'Autorità, circostanza che è stata evidenziata da Telecom Italia solo a seguito dell'avvio del procedimento *de quo*.
Infine, anche l'ultimo argomento difensivo eccepito dall'operatore, di aver comunque ristorato il cliente per i disservizi subiti con accordo bonario concluso in sede di conciliazione in data 6 giugno 2011, è elemento che può essere considerato unicamente come fatto che incide sui criteri di quantificazione della sanzione da irrogare ai sensi dell'articolo 11 della legge 689/81.
Si ritiene pertanto di confermare gli addebiti contestati e dunque di procedere alla irrogazione della sanzione prevista.

RITENUTA, per quanto sopra esposto, la sussistenza dei presupposti per l'applicazione della sanzione ai sensi dell'articolo 98, comma 9, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, da determinarsi tra un minimo di euro 15.000,00 (quindicimila/00) ed un massimo di euro 1.150.000,00 (unmilionecentocinquantamila/00);

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

a) con riferimento alla gravità della violazione, va rilevato che, la società Telecom Italia S.p.A. non ha fornito nei tempi previsti tutti i dati e le informazioni richieste con nota del 23 maggio 2011, (prot. 25058), compromettendo l'attività di vigilanza del competente ufficio di questa Autorità;

b) con riferimento all'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, va tenuto conto che a seguito dell'avvio del procedimento sanzionatorio n. 42/11/DIT l'operatore ha provveduto ad ottemperare alla richiesta di informazioni di cui alla richiesta del 23 maggio 2011;

c) con riferimento alla personalità dell'agente, la società Telecom Italia S.p.A. è dotata di un'organizzazione interna idonea a garantire il rispetto delle modalità e dei tempi assegnati per la risposta alla richiesta di informazioni e dati;

d) con riferimento alle condizioni economiche dell'agente, le stesse sono tali da poter sostenere la sanzione nella misura così determinata

RITENUTO, pertanto, di dover determinare la sanzione amministrativa pecuniaria, per la violazione contestata, nella misura pari al minino edittale, corrispondente ad euro 15.000,00 (quindicimila /00), in relazione agli usuali criteri per la determinazione della sanzione di cui all'articolo 11 della legge 24 novembre 1981, n.689

VISTA la proposta formulata dalla Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione dei Commissari Antonio Martusciello e Sebastiano Sortino, relatori ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento di organizzazione e funzionamento dell'Autorità;

ORDINA

alla società Telecom Italia S.p.A. con sede in Milano, Piazza degli Affari n. 2, e sede secondaria in Roma, al Corso di Italia n. 41, di pagare la somma di euro 15.000,00 (quindicimila/00) quale sanzione amministrativa irrogata ai sensi dall'articolo 98, comma 9, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 per non aver provveduto, nei termini e con le modalità prescritti, alla comunicazione dei documenti, dei dati e delle notizie richieste dall'Autorità ;

DIFFIDA

la società Telecom Italia S.p.A. a non porre in essere ulteriori comportamenti in violazione dell'articolo 98, comma 9, 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 sul c/c n. 871012 ovvero tramite versamento sul c/c bancario intestato alla predetta Sezione di Tesoreria e corrispondente al codice IBAN IT54O0100003245348010237900, con imputazione al capitolo 2379 capo X bilancio di previsione dello Stato, evidenziando nella causale "Sanzione amministrativa articolo 98, comma 9 del decreto legislativo n.259 del 1 agosto 2003, irrogata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con delibera n. 720/11/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.

Quietanza di pagamento dovrà essere inviata in originale, o in copia autenticata, a quest'Autorità entro il termine di giorni dieci dall'avvenuto versamento, indicando come riferimento "DEL. N. 720 /11/CONS ".

La presente delibera è notificata all'operatore interessato e pubblicata sul sito web dell'Autorità: www.agcom.it;

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Napoli, 20 dicembre 2011

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Martusciello

IL COMMISSARIO RELATORE
Sebastiano Sortino

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