

DELIBERA N. 126/10/CONS

Ordinanza - ingiunzione alla società BT Italia S.p.A. per violazione dell'articolo 17 comma 7, delibera 4/06/CONS come modificato dalla delibera n. 274/07/CONS, in combinato disposto con l'articolo 5, comma 3, della delibera 664/06/CONS

L'AUTORITA',

NELLA riunione del Consiglio del 16 aprile 2010;

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";

VISTO il regolamento in materia di procedure sanzionatorie di cui alla delibera n. 136/06/CONS del 15 marzo 2006 e successive modificazioni, 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. 4/06/CONS del 12 gennaio 2006 ed il relativo regolamento di cui all'allegato A, così come modificata dalla delibera n. 274/07/CONS del 6 giugno 2007;

VISTA la delibera dell'Autorità n. 664/06/CONS, recante "*Adozione del regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza*", ed in particolare l'articolo 5, comma 3. allegato A);

VISTO l'atto di contestazione del Direttore della Direzione tutela dei consumatori, n. 63/09/DIT del 30 novembre 2009, con il quale è stata contestata alla società BT Italia S.p.A. con sede legale in Via Tucidide, n. 56, Milano, per le quattro utenze ivi indicate la violazione dell'articolo 17, comma 7, delibera n. 4/06/CONS, come modificato dalla delibera n. 274/07/CONS in combinato disposto con l'articolo 5 comma 3, allegato A) alla delibera n. 664/06/CONS per ciascuna fattispecie, per non aver proceduto senza indugio all'interruzione della procedura di attivazione o

migrazione con rientro con l'operatore d'accesso nonostante l'esercizio del diritto di recesso nei termini e nelle modalità di legge da parte degli utenti, condotte sanzionabili ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la memoria difensiva presentata dalla società BT ITALIA S.p.A., in data 22 dicembre 2009, acquisita al protocollo dell'Autorità n. 95079 del 30 dicembre 2009;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Deduzioni della società interessata.

La società BT Italia S.p.A. nelle memorie difensive ha rappresentato quanto segue.

1. in via preliminare la società BT Italia S.p.A. ha eccepito la nullità dell'atto di contestazione in quanto emesso oltre il termine di novanta giorni disposto dagli articoli 4, commi 5 e 6, e 5, comma 2, della delibera 136/06/CONS, nonché previsto in via generale dall'articolo 14 della legge 689/81, che, per l'appunto, stabilisce che l'atto di contestazione deve essere notificato al trasgressore "*entro novanta giorni dal completo accertamento del fatto*". Nel caso di specie l'operatore sostiene che l'accertamento del fatto si è completato per gli utenti XXX (utenza xxxx), YYY (utenza yyyy), ZZZ (utenza zzzz) nel corso dell'ispezione avvenuta nei giorni dal 7 al 10 luglio 2009, mentre per l'utente JJJ in data 22 luglio 2009, giorno in cui la società BT Italia S.p.A. ha inviato all'Autorità la documentazione richiesta in sede ispettiva, e che pertanto è da tali date che decorrono i termini dei novanta giorni per notificare al trasgressore l'infrazione accertata. Di conseguenza l'operatore sostiene che l'atto di contestazione n. 63/09/DIT è tardivo, perché notificato in data 3 dicembre 2009, e quindi oltre il novantesimo giorno dalla data del completo accertamento dei fatti, avvenuto, a dire di parte, alle date sopra indicate;

2. la predetta società eccepisce, inoltre, l'inapplicabilità del presidio sanzionatorio previsto dall'articolo 98, comma 11 della del D.Lgs. n. 259/03, per la violazione contestata, riguardante il combinato disposto dell'articolo 17, comma 7, delibera n. 4/06/CONS in combinato disposto con l'articolo 5 comma 3, allegato A) alla delibera n. 664/06/CONS, in quanto applicabili unicamente nei confronti dei soggetti che non ottemperano agli ordini e alle diffide ai sensi del Codice delle comunicazioni elettroniche. Il richiamato presidio sanzionatorio, a parere dell'operatore, troverebbe applicazione esclusivamente in caso di ordini dell'Autorità a contenuto impositivo a carico di un determinato soggetto. Nel caso di specie non è stato emesso alcun ordine o diffida dall'Autorità, né tale è da ritenersi la delibera 274/07/CONS in quanto atto normativo a contenuto generale ed astratto, rivolto ad una

pluralità indeterminata di soggetti. Inoltre tale delibera non è stata oggetto di notifica ai singoli operatori. La condotta contestata si pone inoltre in contrasto al “principio di legalità”, che impone all’Autorità che avvia il procedimento sanzionatorio, prima di applicare una sanzione, di accertarsi se l’azione posta in essere dall’agente, sia essa omissiva o commissiva, sia configurabile come illecita da una norma vigente, e se la stessa contenga espressamente la previsione dell’applicazione di una sanzione nei confronti di chi abbia commesso l’illecito. Inoltre l’articolo 1 della legge 689/81, che prescrive il principio di riserva di legge in materia di sanzioni amministrative, impedisce che l’illecito amministrativo e la relativa sanzione siano introdotti da fonti normative secondarie.

3. l’operatore ha anche eccepito la carenza di motivazione, in violazione dell’articolo 3 della legge 241/1990, dell’atto di avvio del procedimento in relazione alla mancata esternazione dei presupposti che hanno condotto l’Autorità a non applicare ai casi accertati il criterio previsto dall’articolo 8, comma 1 della legge 689/81 per la determinazione della sanzione (l’istituto del cd. cumulo giuridico, come testualmente recita l’articolo, “... *chi con un’azione od omissione viola diverse disposizioni che prevedono sanzioni amministrative o commette più violazioni della stessa disposizione, soggiace alla sanzione prevista per la violazione più grave, aumentata sino al triplo*”). L’Operatore sostiene che l’atto di contestazione è un provvedimento direttamente produttivo di effetti, e pertanto deve contenere nel suo testo l’esplicitazione dei motivi essenziali della decisione assunta in concreto (e quindi esplicitare anche i motivi che inducono a non applicare ai fatti accertati il criterio del cumulo giuridico) mediante esternazione dei presupposti di fatto e le ragioni giuridiche che hanno determinato la decisione dell’amministrazione.

4. nelle conclusioni l’operatore comunque chiede l’applicazione del criterio del cumulo giuridico per determinare la sanzione in concreto, qualora l’Autorità ritenesse di non voler archiviare il procedimento *de quo* per le eccezioni sollevate, sia perché sostiene che i fatti si sono consumati con una unicità di condotta che ha comportato la pluralità di violazione della stessa disposizione regolamentare, sia perché il principio del cumulo giuridico (quale criterio di determinazione della sanzione) è espressione di esigenze di proporzionalità e ragionevolezza nel determinare *il quantum* della sanzione in relazione alla gravità e concreta modalità di compimento degli illeciti. Infine BT Italia afferma che la causa che ha generato il contestato ritardo nell’invio della richiesta di rientro in Telecom Italia delle linee specificate in verbale, è riconducibile all’impossibilità di gestire a sistema la richiesta di rientro, in pendenza di una procedura di attivazione dei servizi e pertanto non sono ravvisabili attività distinte volte a procurare un ritardo nella gestione dell’utente

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

Con riferimento a quanto eccepito dall'operatore si evidenzia quanto segue:

1) l'eccezione relativa all'asserita tardività della notifica dell'atto di contestazione, avvenuta, a dire di parte, oltre il termine di 90 giorni decorrenti "*dal completo accertamento del fatto*" di cui all'articolo 5, comma 4 del citato regolamento, va rigettata sulla scorta di varie considerazioni. Innanzitutto il tenore letterale del disposto dell'articolo 5, comma 4 del regolamento sulle procedure sanzionatorie, che per l'appunto recita: "*L'atto di contestazione deve essere notificato al trasgressore, entro il termine di novanta giorni dal completo accertamento del fatto ai sensi dell'art. 4, c 6, con le modalità di cui all'art. 14 della legge 24/11/81, n. 689*". Nel caso di specie pertanto i termini per la notifica degli addebiti incominciano a decorrere da quando è stato completato l'accertamento, ossia in data 30 novembre 2009, data del verbale di accertamento n. 63/09/DIT, atto in cui è fissato il termine di decorrenza dei 90gg per la comunicazione degli addebiti al soggetto interessato, con notifica della contestazione in data 3 dicembre 2009 e quindi nel rispetto del predetto termine. Tale interpretazione delle richiamate norme regolamentari è conforme ai principi generali espressi nella legge 689/81 e a quanto affermato dalla S.C. di Cassazione Civile in vari pronunciati in tema di contestazione e notificazione di sanzioni amministrative. In particolare la Cassazione ha affermato che "*in tema di sanzioni amministrative il termine prescritto per la notifica degli estremi della violazione, che non sia stata contestata immediatamente, decorre "dall'accertamento", momento che non coincide né con la data di consumazione della violazione, né con la mera percezione del fatto, ma con il compimento di tutte le indagini volte ad acquisire la piena conoscenza del fatto e della determinazione della sanzione, che siano ritenute necessarie da parte degli "organi addetti al controllo sull'osservanza delle disposizioni per la cui violazione è prevista la sanzione amministrativa inflitta nel caso concreto"*" (cf ex multis Cass. Civile Sez. Ln. 5921 del 18/03/05). Inoltre si precisa che il procedimento sanzionatorio, adottato ai sensi delibera 136/06/CON e successive modificazioni ed integrazioni, è suddiviso in una fase preistruttoria (ai sensi dell'articolo 4 del citato regolamento), per la rilevazione e raccolta dei fatti giuridici, che può essere esercitata o da un organo esterno all'Autorità (Guardia di finanza o Polizia Postale) o da un ufficio interno dell'Autorità, (Ufficio Vigilanza sulle segnalazioni e Servizio Ispettivo), la fase di avvio del procedimento (ai sensi dell'articolo 5), di accertamento degli elementi preistruttori affidata alla Direzione competente per materia. e la fase di conclusione del procedimento (ai sensi dall'articolo 6 e 7 del regolamento). Perciò, l'aver nettamente distinto le fasi di attività preistruttoria e di avvio del procedimento, anche se la prima è svolta d'ufficio dall'Autorità, come per i casi di specie, specifica che la prima attiene alla sola raccolta e rilevazione degli elementi istruttori in quanto l'accertamento dei fatti inizia e si conclude nella fase di avvio o di archiviazione del procedimento sanzionatorio.

2) altra eccezione sollevata dall'operatore, riguarda la mancanza dei presupposti per l'applicazione della sanzione prevista ai sensi dell'articolo 98 comma 11 (come contestato con atto di avvio del procedimento) in quanto, a dire

dell'operatore, il contenuto della delibera 4/06/CIR come modificata ed integrata dalla delibera 274/07 CONS non potrebbe essere configurato come ordine dell'Autorità. L'eccezione sollevata ha indotto l'ufficio competente ad espletare un supplemento istruttorio le cui conclusioni, di seguito rappresentate, indurrebbero all'applicazione ai casi contestati del regime sanzionatorio previsto dall'articolo 98 comma 16 in luogo del comma 11. E' possibile rilevare, infatti, che la normativa violata ha una valenza fondamentalmente ricognitiva e di dettaglio della normativa prevista dall'articolo 70, comma 1 del codice delle comunicazioni elettroniche in tema di tutela del diritto di scelta dell'utente in relazione all'operatore di comunicazione elettronica con cui concludere il contratto. Infatti da una maggiore analisi dei fatti accertati è possibile affermare che il notevole ritardo adoperato dall'operatore BT Italia nell'interrompere le procedure di attivazione del servizio e/o migrazione da rete BT, in presenza dell'esercizio del diritto di recesso da parte degli utenti (cd. ripensamento) nei tempi e con le modalità previste dalla normativa contrattuale e di settore dell'Autorità, ha inciso sulla libertà negoziale di scelta del contraente (*rectius* operatore di comunicazione elettronica) degli utenti. Di conseguenza, per come si sono configurati i fatti accertati che hanno generato gli addebiti, il presidio sanzionatorio da applicare più coerente risulta quello previsto dall'articolo 98 comma 16. A riprova di ciò è sufficiente osservare che il combinato disposto delle norme violate (articolo 17, comma 7 delibera 4/06/CONS, come modificata dalla delibera 274/07/CONS, e l'articolo 5, comma 3 delibera 664/06) costituiscono delle ordinarie norme generali di condotta di dettaglio, in attuazione della norma primaria in tema di libera formazione della volontà negoziale nella scelta del contraente di cui all'articolo 70, comma 1, del Codice delle comunicazioni, limitandosi gli stessi a "richiamare" all'attenzione degli operatori una serie di obblighi (riproponendoli in maniera organica, tra cui anche quello previsto dal citato articolo 17, comma 6) a cui gli operatori devono dare puntuale e tempestiva attuazione. In particolare l'operatore BT Italia avrebbe dovuto interrompere celermente la procedura di attivazione o migrazione verso la propria rete, per disporre l'immediato rientro con l'operatore d'accesso (prescelto dall'utente) per l'erogazione del servizio e così garantire l'esecuzione della volontà degli utenti (che hanno esercitato correttamente e nei tempi previsti il diritto di recesso, cd. ripensamento), ad essere somministrati nell'erogazione del servizio dall'operatore prescelto (che è nei casi accertati l'operatore d'accesso). Alla luce delle su esposte argomentazioni, che hanno indotto all'applicazione del regime sanzionatorio previsto dall'articolo 98, comma 16, l'eccezione sollevata circa la non configurabilità come ordine della normativa violata può considerarsi superata.

Premesso quanto sopra le altre argomentazioni addotte da BT Italia in ordine all'inapplicabilità del regime sanzionatorio di cui all'articolo 98 risultano prive di fondamento per vari ordini di motivi: i) il dispositivo violato (che richiama espressamente la norma prevista dall'articolo 5, comma 3 della delibera 664/06/CONS in materia di recesso) concorre ad individuare le norme applicative di dettaglio dei principi contenuti in via generale nell'articolo 70 del codice delle comunicazioni elettroniche (espressamente richiamato nel preambolo della delibera 274/07/CONS); ii)

nei casi accertati gli utenti hanno comunicato (con le modalità indicate dal citato art 5, c 3 delibera 664/06/CONS) la volontà di recedere dal contratto con BT per rientrare con l'operatore di accesso per l'erogazione del servizio. L'operatore BT Italia avrebbe dovuto "senza indugio" interrompere la procedura di migrazione e/o di attivazione del servizio: al contrario per quanto accertato si evidenzia l'esistenza di un lasso di tempo particolarmente lungo (cinque mesi utenza n. xxxx; tre mesi utenza n. yyyy; cinque mesi utenza zzzz; sei mesi utenza n.jjjj;) come riportato nel verbale di accertamento, tra la trasmissione della lettera di recesso e la data di effettivo espletamento dell'ordine, ritardo non adeguatamente giustificato e provato dall'operatore; *iii*) il fatto che la citata delibera non sia stata oggetto di specifica notifica è irrilevante in quanto la normativa violata si pone come norma di condotta, integrativa della norme generale sopra citata di cui all'articolo 70, comma 1 e pertanto ai fini della conoscenza ai destinatari finali (individuabili in quanto sono gli operatori di comunicazione elettronica) del provvedimento in discussione (delibera 4/06 come integrata e modificata dalla 274/07/CONS) è da ritenersi adeguata la pubblicazione sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 146 del 26 giugno 2006 ; *iv*) in base a quanto sopra esposto anche l'altra eccezione sollevata da BT Italia, circa il mancato rispetto del "principio di legalità" con l'avvio del procedimento *de quo* perché la condotta contestata non sarebbe prevista come illecita da una norma vigente, non ha fondamento in quanto il presupposto giuridico della norma violata è l'articolo 70, comma 1(sotto l'aspetto della tutela della libertà di scelta da parte dell'utente dell'operatore per l'erogazione del servizio), rispetto al quale l'articolo 17 si configura come norma di dettaglio adottato con fonte regolamentare; anche il presidio sanzionatorio è previsto con norma di legge di cui all'articolo 98 del codice di comunicazione elettronica in rispetto dell'articolo 1 delle legge 689/81 in tema di riserva di legge.

3) Circa l'asserita nullità dell'atto di avvio del procedimento sanzionatorio emesso, a dire di parte, in carenza di motivazione perché non sono stati manifestati i motivi per cui si è ritenuto di non applicare agli addebiti contestati l'istituto del cumulo giuridico è priva di fondamento in quanto: *i*) l'atto di contestazione e verbale di accertamento, quali atti di avvio del procedimento, hanno la funzione di comunicare al destinatario i fatti accertati; tale atto non produce gli effetti finali (come sostenuto dal gestore quale presupposto per sostenere la nullità dell'atto di contestazione per difetto di motivazione) in quanto quest'ultimi scaturiscono dall'atto di conclusione del procedimento; *ii*) inoltre la motivazione dell'inapplicabilità dell'istituto del cumulo giuridico di cui all'articolo 8, comma 1 della legge 689/81 al procedimento in corso è in *re ipsa*, nelle modalità esplicative dell'accertamento, in quanto l'operatore ha violato l'articolo 17, comma 7 con condotte distinte, nei confronti di quattro utenze, produttrici degli effetti negativi accertati realizzati nei confronti di autonomi centri di imputazione giuridica;

4) Anche la richiesta avanzata dalla parte di applicare comunque il criterio del cumulo giuridico ai casi in contestazione per la determinazione in concreto della sanzione non può trovare accoglimento sia per quanto rappresentato al punto precedente sia perché l'operatore ha comunque realizzato degli illeciti posti in essere con condotte

distinte (ancorché simili) in violazione della medesima disposizione normativa che non possono essere considerati quali parte di un solo ed unico abuso, ma devono essere trattati (quali in effetti sono) come pluralità di condotte che integrano una pluralità di violazioni (concorso materiale di illeciti amministrativi) il quale a sua volta sotto il profilo sanzionatorio soggiace alla regola del cosiddetto cumulo materiale- e non giuridico delle sanzioni;

RITENUTO, per le considerazioni sopra esposte, che la società BT Italia S.p.A. nei casi di specie abbia violato l'articolo 17, comma 7, delibera n. 4/06/CONS, come modificato dalla delibera n. 274/07/CONS, in combinato disposto con l'articolo 5 comma 3, allegato A) alla delibera n. 664/06/CONS per le quattro fattispecie individuate nel verbale d'accertamento n.63/09/DIT;

RITENUTA, per quanto sopra esposto, la sussistenza dei presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa prevista dall'articolo 98, comma 16 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, in luogo di quella del comma 11 del medesimo articolo;

RITENUTO, pertanto, di dover determinare la sanzione amministrativa pecuniaria, per le violazioni contestate, nella misura pari al minimo edittale corrispondente ad euro 58.000,00 (cinquantottomila /00) per ciascuna delle quattro fattispecie accertate, per un totale di euro 232.000,00 (duecentotrentaduemila/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 i comportamenti della società hanno leso i diritti degli utenti alla libertà di rientrare con l'operatore d'accesso per la gestione del servizio di comunicazione elettronica pur se gli stessi hanno esercitato il diritto di recesso (*cd. ripensamento*) dal contratto stipulato con BT Italia S.p.A. entro 10 giorni dalla stipula del contratto per la fornitura del servizio, volontà riconfermata con invio raccomandata a/r e pertanto rispettando le modalità e i tempi prescritti dalle condizioni generali di contratto e dalla normativa di settore sui contratti a distanza;

b) con riferimento all'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, va tenuto conto che la società BT Italia S.p.A. ha dato avvio ai processi di disattivazione del servizio o interruzione del processo di migrazione solo successivamente ai reclami da parte degli utenti, attivandosi per il rientro delle linee con l'operatore d'accesso e provvedendo allo storno totale delle fatture emesse;

c) con riferimento alla personalità dell'agente, la società BT Italia S.p.A. è dotata di un'organizzazione interna idonea a garantire la corretta gestione dell'utenza in relazione all'interruzione o attivazione dei servizi in conformità alla volontà espressa dai clienti e in ottemperanza alle disposizioni vigenti;

d) con riferimento alle condizioni economiche dell'agente, le stesse sono tali da far ritenere sufficientemente afflittiva l'applicazione della sanzione pecuniaria determinata nella misura del minimo edittale.

VISTA la proposta formulata dalla Direzione tutela dei consumatori;

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

ORDINA

alla società BT Italia S.p.A. con sede con sede legale in Milano (20134), Via Tucidide, n. 56 di pagare la somma di euro 232.000,00 (duecentotrentaduemila/00) quale sanzione amministrativa irrogata ai sensi dall'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, per violazione dell'articolo 17, comma 7, delibera n. 4/06/CONS, come modificato dalla delibera n. 274/07/CONS in combinato disposto con l'articolo 5 comma 3, allegato A) alla delibera n. 664/06/CONS;

DIFFIDA

la società BT Italia S.p.A. a non porre in essere ulteriori comportamenti in violazione dell'articolo 17, comma 7, delibera n. 4/06/CONS, come modificato dalla delibera n. 274/07/CONS, in combinato disposto con l'articolo 5 comma 3, allegato A) alla delibera n. 664/06/CONS;

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 IT5400100003245348010237900, con imputazione al capitolo 2379 capo X bilancio di previsione dello Stato, evidenziando nella causale "Sanzione amministrativa articolo 98, comma 16 del decreto legislativo n.259 del 1 agosto 2003, irrogata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con delibera n. 126/10/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.126 /10/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 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'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, 16 aprile 2010

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

I COMMISSARI RELATORI

Gianluigi Magri

Sebastiano Sortino

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola