

DELIBERA N. 136/10/CONS

Ordinanza - ingiunzione alla società Opitel S.p.A. per la violazione della delibera n. 79/09/CSP in materia di qualità dei servizi di contatto

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*";

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 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*", pubblicata sulla Gazzetta ufficiale della Repubblica Italiana n. 127 del 4 giugno 2009;

VISTO l'atto del direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 58/09/DIT del 24 novembre 2009, notificato in data 26 novembre 2009, con il quale veniva contestata alla società Opitel S.p.A., con sede legale in Segrate (MI), in Via Cassanese n. 210, la violazione delle disposizioni della delibera n. 79/09/CSP, con specifico riferimento all'articolo 4, comma 1, lettera i, e articolo 8 della delibera n. 179/03/CSP (fornitura codice identificativo reclamo);

CONSIDERATO che la società Opitel S.p.A., a seguito della notifica del citato atto, non ha prodotto alcuna memoria difensiva in merito ai fatti oggetto di contestazione;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **I. Valutazioni dell’Autorità in merito alle deduzioni di Opitel S.p.A.**

In mancanza di qualsiasi deduzioni di parte non può che confermarsi la violazione accertata nei confronti della società Opitel S.p.A. con l’atto di contestazione n. 58/09/DIT.

Tuttavia, relativamente al presidio sanzionatorio applicabile al caso di specie é possibile rilevare che la delibera n. 79/09/CSP costituisce la norma di dettaglio dettata in applicazione della normativa primaria in tema di qualità dei servizi di comunicazione elettronica, di cui all’articolo 72 del codice delle comunicazioni elettroniche. Di conseguenza il presidio sanzionatorio più coerente risulta quello previsto dall’articolo 98, comma 16, del medesimo codice.

RITENUTA, in conclusione, la sussistenza dei presupposti per l’applicazione della sanzione amministrativa prevista dall’articolo 98, comma 16, del decreto legislativo n. 259 del 1 agosto 2003;

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

1. con riferimento alla gravità della violazione, va rilevato che l’inottemperanza riguarda la mancata fornitura in maniera generalizzata da parte degli operatori di *call center* del codice identificativo del reclamo;

2. relativamente all’opera svolta dall’agente per l’eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, va tenuto conto che l’operatore non ha fornito alcuna documentazione idonea a comprovare l’effettiva implementazione della fornitura del codice identificativo del reclamo, né ha confermato di aver ottemperato alla delibera n. 79/09/CSP;

3. con riferimento alla personalità dell’agente, la società Opitel S.p.A. è dotata di una organizzazione interna e di risorse idonee a garantire il rispetto di quanto stabilito dalla delibera n. 79/09/CSP;

4. in ordine alle condizioni economiche dell’agente, si ritiene che la situazione patrimoniale della società Opitel S.p.A. sia tale da poter ritenere la sanzione nella misura del minimo edittale sufficientemente afflittiva;

RITENUTO, in relazione agli usuali criteri per la determinazione della sanzione di cui all'articolo 11 della legge 24 novembre 1981, n. 689, di determinare la sanzione pecuniaria per i fatti contestati nella misura pari al minimo edittale, equivalente ad euro 58.000,00 (cinquantottomila/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 Opitel S.p.A. con sede in Segrate (MI), Via Cassanese 210, di pagare la somma di euro 58.000,00 (cinquantottomila/00) quale sanzione amministrativa irrogata ai sensi dell'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259;

### **DIFFIDA**

la società Opitel S.p.A. dal porre in essere ulteriori comportamenti in violazione della delibera n. 79/09/CSP, ed in particolare ad assicurare la fornitura del codice identificativo del reclamo;

### **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. 136/10/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.

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. 136/10/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'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 visto di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Roberto Viola