

Delibera n. 138/11/CONS

Ordinanza ingiunzione alla società Teletu S.p.A. (già Opitel S.p.A.) per violazione dell'articolo 98 comma 9, del decreto legislativo 1° agosto 2003 n. 259
(Proc. Sanz. n. 64/10/DIT)

L'AUTORITA',

NELLA riunione di Consiglio del 23 marzo 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", e 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 e 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 e integrazioni;

VISTO il verbale d'accertamento n. 64/10/DIT e il conseguente atto di contestazione della Direzione tutela dei consumatori n. 64/10/DIT del 26 novembre 2010, notificato in data 30 novembre 2010 con il quale è stata contestata alla società TeleTu S.p.A. (già Opitel S.p.A.), la violazione dell'articolo 98, comma 9, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, per non aver provveduto, nei termini assegnati, alla comunicazione dei documenti, dei dati e delle notizie richieste dall'Autorità con note del 4 febbraio 2010 (prot. 6524), del 22 febbraio 2010 (prot. 10864), del 17 marzo 2010 (prot. 16294) dell'Ufficio gestione delle segnalazioni - Direzione tutela dei consumatori;

VISTA la memoria difensiva presentata dalla società TeleTu S.p.A.(già Opitel S.p.A.) in data 12 gennaio 2010, acquisita al protocollo dell'Autorità con n. 0001123 del 13 gennaio 2011;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO, quanto segue:

I. Deduzioni della società interessata

La società TeleTu S.p.A.(già Opitel S.p.A.) nella memoria difensiva ha affermato di aver risposto in ritardo alle richieste istruttorie del 4 febbraio 2010 (prot. 6524), del 22 febbraio 2010 (prot. 10864), del 17 marzo 2010 (prot. 16294) dell'Ufficio gestione delle segnalazioni a causa di errore umano. La Società dà rilievo al fatto che comunque i disservizi segnalati dai clienti (riguardanti disservizi per attivazioni di servizi non richiesti) sono stati comunque gestiti e sanati molto tempo prima delle date di invio delle risposte all'Autorità, le quali erano già pronte all'epoca della gestione ma, come accertato, non erano state immediatamente inviate.

In particolare l'operatore evidenzia come, con riferimento alla richiesta di informazioni del 4 febbraio 2010 (risposta dell'operatore del 8 giugno 2010) riguardanti le posizioni degli utenti Martinelli e Capuani, le denunciate anomalie sono state gestite in data anteriore alla citata richiesta di informazioni dell'Autorità. Per l'utenza intestata a Martinelli le criticità lamentate per la lavorazione della richiesta di recesso sono state concluse in circa due mesi, mentre per la posizione della sig.ra Capuani all'epoca della richiesta di informazioni era già stato raggiunto un accordo transattivo con la cliente.

In merito alla richiesta di informazioni del 22 febbraio 2010 (risposta dell'operatore del 2 luglio 2010) la Società fa presente che la segnalazione del Sig. Pompili è stata gestita positivamente a metà marzo. Relativamente ai disservizi denunciati dagli utenti Filippella, Jegouzo, Guidotti e Crutera, l'operatore rileva che non si è resa necessaria alcuna attività successiva alla richiesta di informazioni dell'Autorità essendo risultata esaustiva quella già messa in pratica durante la gestione delle relative posizioni. Per quanto riguarda l'utente Giorni, la Società evidenzia che in data 8 aprile 2010, e quindi circa dopo un mese e mezzo data dalla invio della richiesta di informazioni dell'Autorità, è stato raggiunto l'accordo transattivo con la cliente.

In merito alla richiesta d'informazioni del 17 marzo 2010 (risposta della società in data 6 agosto 2010) l'operatore rappresenta che, con riguardo alle posizioni degli utenti Orlandini, Biagioli e Todaro, non è stato necessario realizzare alcuna ulteriore attività di gestione successiva alla data di ricezione della richiesta di informazioni in quanto il disservizio denunciato era già stato eliminato. Per l'utente De Fazio in data 11 marzo 2010 (ossia sei giorni prima dell'invio della richiesta d'informazioni) la Società aveva risolto i problemi lamentati dalla segnalante con la disattivazione del servizio erroneamente attivato. Lo stesso è avvenuto per l'utente Todaro procedendo alla

disattivazione del servizio in data 12 aprile 2010 e all'emissione, in data 8 aprile 2010, di un assegno per rimborso delle spese sostenute dal cliente per il riallaccio della linea. Con le addotte argomentazioni l'operatore ha inteso dimostrare l'assoluta buona fede per il ritardo operato nell'invio all'Autorità delle informazioni richieste, causato da un mero errore umano. I disservizi denunciati dai clienti sono stati comunque risolti in data antecedente rispetto all'invio delle note di risposta di TeleTu S.p.A. alle richieste istruttorie dell'Ufficio gestione delle segnalazioni dell'Autorità e dunque, nelle conclusioni, la Società chiede l'archiviazione del procedimento sanzionatorio

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

La società TeleTu S.p.A.(già Oritel S.p.A.)ha ammesso di aver inviato in ritardo le informazioni richieste con le note istruttorie del 4 febbraio 2010 (prot. 6524), del 22 febbraio 2010 (prot. 10864), del 17 marzo 2010 (prot. 16294) dell'Ufficio gestione delle segnalazioni e di aver fornito all'Autorità le informazioni rispettivamente con lettere del 8 giugno 2010, del 2 luglio 2010 e del 6 agosto 2010. Inoltre l'argomento posto a difesa dall'operatore (riguardante il fatto di aver comunque eliminato i disservizi denunciati dai clienti in breve tempo rispetto alla segnalazione degli utenti e ovvero alle richieste istruttorie formulate dall'Ufficio gestione delle segnalazioni) non è elemento idoneo ad eliminare l'antigiuridicità della condotta accertata e contestata, né tanto meno incide sui criteri di quantificazione della sanzione da irrogare ai sensi dell'articolo 11 della legge 689/81 per quanto di seguito si andrà a sostenere.

Con l'avvio del procedimento *de quo* si è voluto sanzionare l'operatore per aver posto in essere un comportamento illegittimo (continuato e ripetitivo) per non aver provveduto a comunicare, nei termini prescritti, i documenti, i dati e le notizie richieste dall'Autorità con le citate note. Infatti, per quanto accertato, il ritardo nel fornire gli elementi istruttori si è verificato con riferimento a ben tre richieste istruttorie.

Inoltre, il fatto che la società TeleTu S.p.A abbia celermente eliminato o risolto i disservizi denunciati dagli utenti è elemento che può incidere sulla valutazione dei fatti istruttori segnalati dai clienti (che comunque esulano dal procedimento *de quo* e saranno oggetto di approfondimento da parte dell'ufficio competente) ma tale condotta non rileva, per la fattispecie contestata che, giova ripetere, riguarda unicamente il fatto che la predetta Società non ha risposto nei termini assegnati alle richieste di dati e documenti di quest'Autorità, elementi necessari per il corretto espletamento dell'attività di vigilanza tesa a verificare il rispetto delle norme di settore da parte del predetto operatore in relazione ai fatti denunciati dagli utenti sopra individuati.

Si ritiene pertanto di confermare quanto rilevato in sede di accertamento e cioè che la società TeleTu S.p.A. ha fornito in ritardo all'Autorità le informazioni richieste con le citate lettere dell'Ufficio gestione delle segnalazioni compromettendo lo svolgimento dell'attività di vigilanza di quest'Autorità

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 TeleTu S.p.A. non ha fornito nei tempi previsti le informazioni richieste del 4 febbraio 2010 (prot. 6524), del 22 febbraio 2010 (prot. 10864), del 17 marzo 2010 (prot. 16294), 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 comunque l'operatore, pur se con ritardo, ha fornito le informazioni richieste rispettivamente con note del 8 giugno 2010, del 2 luglio 2010 e del 6 agosto 2010;

c) con riferimento alla personalità dell'agente, la società TeleTu S.p.A. è dotata di un'organizzazione interna idonea a garantire il rispetto dei tempi assegnati per fornire la risposta alla richiesta d'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 doppio del minimo edittale corrispondente ad euro 30.000,00 (trentamila/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 Gianluigi Magri e Sebastiano Sortino, relatori ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento di organizzazione e funzionamento dell'Autorità;

ORDINA

alla società TeleTu S.p.A. con sede in Segrate - Milano, Via Cassanese, 10, di pagare la somma di euro 30.000,00 (trentamila/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 assegnati, alla comunicazione dei documenti, dei dati e delle notizie richieste dall'Autorità;

DIFFIDA

la società TeleTu 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 IT5400100003245348010237900, 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. 138/11/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.138/11/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 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.

Roma, 23 marzo 2011

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

I COMMISSARI RELATORI
Gianluigi Magri
Sebastiano Sortino

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