

**Delibera n. 140/11/CONS**

**Ordinanza ingiunzione alla società Telecom Italia S.p.A. per la  
violazione dell'articolo 98, comma 9, del decreto legislativo n. 259/2003  
(Proc. sanz. n. 57/10/DIT)**

**L'AUTORITA'**

NELLA riunione di Consiglio del 23 marzo 2011;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, 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*", ed in particolare l'articolo 98, comma 11;

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, ed il relativo Allegato A, recante "*Regolamento in materia di procedure sanzionatorie*", e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la delibera dell'Autorità n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, ed il relativo Allegato A, recante "*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS*", nel testo coordinato con le modifiche apportate dalla delibera n. 95/08/CONS, dalla delibera n. 502/08/CONS e dalla delibera 479/09/CONS ed in particolare l'articolo 19, comma 3;

VISTO l'atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori, n. 57/10/DIT dell'8 novembre 2010, notificato in data 12 novembre 2010, con il quale veniva contestata alla società Telecom Italia S.p.A. la violazione dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 per la mancata ottemperanza all'ordine impartito con delibera n. 22/10/CIR concernente la definizione della controversia tra il sig. Mascellini e la società Telecom Italia S.p.A.;

UDITA la società Telecom Italia S.p.A. nel corso dell'audizione del 2 dicembre 2010;

VISTI gli atti del procedimento e le risultanze istruttorie;

CONSIDERATO quanto segue:

### **I. Deduzioni della società interessata**

La società Telecom Italia S.p.A. (di seguito anche la “Società”), nel corso dell’audizione tenutasi innanzi a questa Autorità in data 2 dicembre 2010, ha affermato che, a seguito della notifica del provvedimento di definizione della controversia di cui alla delibera n. 22/10/CIR, ha posto in essere una serie di operazioni che escludono la propria responsabilità in ordine a quanto contestato con atto n. 57/10/DIT.

In particolare, con riferimento alla contestazione riguardante la mancata attivazione di una linea RTG in favore del sig. Mascellini entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della delibera n. 22/10/CIR, la Società ha rilevato quanto segue.

In data 15 luglio 2010, ossia il giorno successivo alla notifica della suddetta delibera, essa provvedeva ad emettere un ordinativo di lavoro per l’attivazione di una linea RTG con numerazione 0761.748712 a favore del sig. Mascellini. Dal momento che per l’attivazione di detta linea risultava necessario effettuare uno scavo su strada provinciale si decideva di affidare la costruzione dell’impianto alla società Sielte S.p.A. (di seguito anche “Sielte”). La richiesta di permesso di scavo con riferimento alla zona interessata risultava però già inoltrata alla Provincia di Viterbo dalla Sielte in data 8 maggio 2010 per una precedente richiesta di allaccio di una linea telefonica pubblica con numerazione 0761.748745. In data 7 luglio 2010 la Provincia di Viterbo richiedeva alla società Sielte alcune integrazioni alla predetta richiesta di permesso, tra cui il rilascio di una polizza fideiussoria bancaria o assicurativa; quest’ultima provvedeva ad inviare la documentazione integrativa in data 27 luglio 2010, con l’eccezione della fideiussione richiesta in quanto essa risultava già stipulata e inviata precedentemente da Telecom Italia S.p.A.

In data 16 settembre 2010, attesa l’assenza di un riscontro positivo in relazione alla richiesta di rilascio del permesso di scavo, la Società provvedeva ad inviare alla Provincia di Viterbo una copia della polizza fideiussoria richiesta. In seguito a ciò rappresentanti della società Sielte si recavano più volte presso gli uffici della Provincia di Viterbo al fine di ottenere il rilascio del permesso di scavo. Detto permesso veniva rilasciato dalla Provincia di Viterbo in data 9 novembre 2010 e, in data 18 novembre 2010, veniva attivata la linea RTG al sig. Mascellini.

Con riferimento alla ulteriore contestazione concernente il mancato pagamento, entro il termine di sessanta giorni, dell’importo di complessivi euro 8.896,25 cui essa era tenuta in esecuzione della delibera n. 22/10/CIR, la Società ha affermato che in data 15 luglio 2010 gli uffici competenti procedevano alla emissione della relativa nota di credito in favore del sig. Mascellini, ma che a causa di un problema tecnico la pratica di

rimborso rimaneva in uno “*stato di stanby*” all’interno del sistema. A seguito di un controllo circa la gestione della pratica di rimborso si apprendeva che il pagamento non era andato a buon fine e, in data 1° novembre 2010, quindi, si provvedeva alla emissione di un nuovo ordine di pagamento, con disponibilità per il cliente dal 2 novembre 2010. La Società ha evidenziato come la verifica del buon esito della pratica di rimborso e la conseguente emissione di un nuovo ordine di pagamento siano avvenuti in data 1° novembre 2010, in una data antecedente quindi alla notifica dell’atto di contestazione da cui ha preso avvio il presente procedimento sanzionatorio. A tal proposito, la Società ha precisato come l’inizio dell’esecuzione di quanto prescritto dalla delibera n. 22/10/CIR sia stato immediato, se pur completato oltre i termini indicati.

La Società, nel corso dell’audizione, ha inoltre sottolineato come i termini prescritti dall’Autorità per l’esecuzione degli ordini contenuti nelle delibere di definizione delle controversie siano incongrui rispetto alle tempistiche necessarie per avere contezza dell’avvenuto completamento di tutti i processi interni di esecuzione delle stesse, ciò specialmente nei casi in cui l’esecuzione degli ordini comporti interventi di natura tecnica e il rilascio di permessi da parte della pubblica amministrazione.

La Società inoltre ha comunicato l’intenzione di implementare un sistema interno di *alert* per monitorare in maniera ancora più puntuale gli avanzamenti e lo stato di lavorazione degli ordini contenuti nelle delibere di definizione delle controversie.

Alla luce di quanto sopra illustrato, la società Telecom Italia S.p.A. ha chiesto l’archiviazione del presente procedimento sanzionatorio ovvero, in subordine, l’applicazione della sanzione prevista dall’articolo 98, comma 9, del decreto legislativo n. 259 del 2003 concernente la mancata comunicazione dei dati, notizie e documenti richiesti dall’Autorità, trattandosi nel caso di specie, di una mera mancata comunicazione dello stato di avanzamento dei processi di lavorazione.

## **II. Valutazioni dell’Autorità**

Il presente procedimento è stato avviato a seguito di una segnalazione, pervenuta dall’associazione dei consumatori Federconsumatori in data 21 settembre 2010, riguardante la mancata ottemperanza da parte della società Telecom Italia S.p.A. alla delibera di definizione della controversia tra detta società e il sig. Mascellini (n. 22/10/CIR).

A seguito della ricezione della suddetta segnalazione la Direzione tutela dei consumatori di questa Autorità, con nota del 14 ottobre 2010, richiedeva alla società Telecom Italia S.p.A. di fornire la documentazione attestante l’avvenuta ottemperanza alla delibera n. 22/10/CIR nel rispetto del termine di sessanta giorni ivi prescritto. In base a detta delibera la società Telecom Italia S.p.A. era tenuta a: a) procedere all’attivazione della linea richiesta dall’istante entro sessanta giorni dalla notifica della

delibera - avvenuta in data 14 luglio 2010 - ovvero a comunicare entro il medesimo termine eventuali condizioni ostative all'esecuzione di detto ordine allegando idonea documentazione probatoria; b) corrispondere all'istante, entro il suddetto termine, la somma di euro 8.696,25, a titolo di indennizzo per la mancata attivazione della linea telefonica nei termini previsti dalle condizioni generali di contratto.

Con nota del 15 ottobre 2010, la società Telecom Italia S.p.A. forniva un riscontro alla predetta nota producendo un documento comprovante l'avvenuta emissione di una nota di credito in favore del sig. Mascellini, ma non già l'effettiva corresponsione della somma dovuta, mentre nulla veniva riferito circa l'avvenuta esecuzione dell'ordine di attivare una utenza telefonica in favore di quest'ultimo.

Questa Autorità, pertanto, con atto n. 57/10/DIT, ha contestato alla società Telecom Italia S.p.A. la inottemperanza all'ordine impartito con la delibera n. 22/10/CIR, condotta sanzionabile ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259.

Nel corso dell'audizione tenutasi innanzi a questa Autorità la Società ha riferito di aver emesso un ordinativo di lavoro per l'attivazione di una linea RTG in data 15 luglio 2010, ossia il giorno successivo alla notifica della delibera *de qua*, ma che la necessità di effettuare delle operazioni di scavo su strada provinciale per l'attivazione di detta linea e il ritardato rilascio dei relativi permessi hanno impedito il completamento dell'esecuzione dell'ordine di allacciamento della linea nel rispetto del termine di sessanta giorni prescritto.

Per quanto concerne l'ulteriore obbligo cui essa era tenuta in esecuzione della delibera n. 22/10/CIR, ossia la corresponsione dell'importo di euro 8.896,25 a titolo di indennizzo per la mancata attivazione di una linea RTG, la Società ha affermato di avere provveduto ad emettere una nota di credito nei confronti dell'istante già in data 15 luglio 2010, ma che a causa di un problema tecnico verificatosi a sistema la pratica di rimborso al cliente non è stata completa.

In relazione a quanto dedotto dalla società Telecom Italia S.p.A. nel corso di detta audizione deve rilevarsi come, pur tenendo in debita considerazione quanto rilevato dalla Società circa l'esistenza di una serie di circostanze che hanno ritardato l'esecuzione degli ordini contenuti nella delibera n. 22/10/CIR, ciò comunque non consente di considerare la stessa esente da responsabilità.

La Società, difatti, in esecuzione di quanto previsto dalla delibera *de qua*, avrebbe dovuto comunicare a questa Autorità la sussistenza di condizioni ostative all'esecuzione dell'ordine in essa indicato; in particolare, essa una volta venuta a conoscenza delle difficoltà di dare seguito, nei termini, all'ordine di allacciamento della linea all'indirizzo del sig. Mascellini, a causa dei ritardi nel rilascio dei permessi di scavo, avrebbe dovuto prontamente comunicare a questa Autorità detta circostanza.

La richiesta da parte di questa Autorità di fornire queste informazioni scaturisce dall'esigenza di monitorare il corretto assolvimento degli obblighi cui sono tenuti gli operatori in adempimento delle delibere di definizione delle controversie insorte tra

utenti e operatori, tanto più nei casi, come quello di specie, ove l'assolvimento dell'ordine consista nel garantire all'utente l'accesso in postazione fissa alla rete telefonica pubblica.

Alla luce di quanto sopra esposto si ritiene, da un canto, di dover escludere una responsabilità della Società per la mancata ottemperanza alla delibera n. 22/10/CIR considerato che essa ha dato immediatamente inizio all'esecuzione degli ordini in essa contenuti e che il ritardo nel completamento dell'operazioni è stato dovuto, per lo più, a cause ad essa non direttamente imputabili, dall'altro, di dover configurare una responsabilità della Società per la mancata comunicazione delle informazioni richieste circa l'eventuale esistenza di condizioni ostative all'esecuzione nei termini di quanto prescritto nella delibera n. 22/10/CIR.

RITENUTO, pertanto, che nel caso di specie non ricorrano i presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa prevista dall'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

RITENUTO invece, per quanto sopra esposto, che ricorrano i presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa prevista dall'articolo 98, comma 9, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

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

a) con riferimento alla gravità della violazione, va rilevato che la condotta della Società ha impedito a questa Autorità di monitorare la corretta esecuzione degli ordini di cui alla delibera di definizione della controversia n. 22/10/CIR;

b) con riferimento alla personalità dell'agente, la società Telecom Italia S.p.A. è dotata di una organizzazione interna idonea a garantire la risposta tempestiva e puntuale alle richieste di informazioni di questa Autorità;

c) con riferimento all'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, va tenuto conto che la Società ha fornito nel corso dell'audizione, se pur con un notevole ritardo e soltanto successivamente all'avvio di un procedimento sanzionatorio nei suoi confronti, le informazioni richieste;

d) in ordine alle condizioni economiche dell'agente, si ritiene che la situazione patrimoniale della società Telecom Italia S.p.A. sia tale da poter senza dubbio sostenere la sanzione prevista per la violazione dell'articolo 98, comma 9, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259;

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 il fatto contestato nella misura pari al minimo edittale, pari ad euro 15.000,00 (quindicimila/00);

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

SENTITE le relazioni dei Commissari Gianluigi Magri 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, alla Piazza Affari n. 2 e sede secondaria in Roma, al Corso d'Italia n. 41, di pagare la somma di euro 15.000,00 (quindicimila/00) quale sanzione amministrativa irrogata ai sensi dell'articolo 98, comma 9, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259;

### **DIFFIDA**

la società Telecom Italia S.p.A. dal 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, utilizzando il bollettino 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 irrogata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni - Delibera n. 140/11/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.

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. 140/11/CONS".

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. 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.

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).

Roma, 23 marzo 2011

IL PRESIDENTE  
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE  
Gianluigi Magri  
Sebastiano Sortino

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