DELIBERA N. 168/11/CONS

Ordinanza ingiunzione alla società Sky Italia srl per la violazione dell'articolo 14, comma 1, lett. B), C) e D) , allegato A della delibera 278/04/CSP (Procedimento sanzionatorio n. 61/10/DIT)

L'Autorità,

NELLA seduta di Consiglio del 30 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*", 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, nel testo coordinato allegato alla delibera n. 130/08/CONS;

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. 278/04/CSP, del 10 dicembre 2004, recante "Approvazione della direttiva in materia di carte dei servizi e qualità dei servizi di televisione a pagamento ai sensi dell'art. 1, comma 6, lett. b), n. 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 15 del 20 gennaio 2005;

VISTO l'atto di contestazione del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 61/10/DIT, ed il relativo verbale di accertamento, del 19 novembre 2010, notificato alla società Sky Italia S.r.l., con sede legale in via Monte Penice, 7 - 20138 - Milano, il 29 novembre 2010, con il quale è stata contestata, con riferimento ai due utenti xxxx XXXX e yyyy YYYY, la violazione della disposizione di cui all'articolo 14, comma 1, lett. b), c) e d), Allegato A della delibera n. 278/04/CSP, per non aver garantito, con riferimento ai due utenti indicati nel medesimo verbale, la identificazione e la tracciabilità dei reclami dagli stessi presentati ed, inoltre, per non aver rispettato il

termine e le modalità di comunicazione agli utenti dell'esito dei reclami indicati dalla stessa Società all'articolo 8 della Carta dei Servizi, condotte sanzionabili ai sensi dell'art. 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249;

VISTA la nota pervenuta in data 28 gennaio 2011 (prot. n. 4780 del 01/02/2011) con la quale la società Sky Italia s.r.l. ha trasmesso, ai sensi dell'articolo 12 bis, della delibera n. 136/06/CONS, una proposta di impegni definitiva, nella quale si obbliga:

a) con riferimento alla identificazione ed alla tracciabilità dei reclami, a fare in modo che i propri operatori telefonici, addetti ai servizi di *customer care*, abbiano accesso automatico ad ulteriori dettagli e più puntuali indicazioni ai fini della tracciabilità e della rapida gestione dei reclami pervenuti, anche solo telefonicamente.

In particolare, Sky si impegna a far sì che per i reclami ricevuti dal *customer care* di Sky, dopo i tempi tecnici necessari per l'adeguamento dei sistemi di Sky, siano chiaramente riportate le seguenti informazioni:

- data di ricezione del reclamo e modalità di ricezione dello stesso;
- motivo e tipologia del reclamo;
- identificazione di ciascun reclamo con un codice riconducibile alla tipologia del reclamo medesimo e comunicazione telefonica all'utente di detto codice;
- numero di contatti da parte dell'utente rispetto alla stessa tipologia di reclamo;
- data entro cui rispondere al reclamo, allo scopo di rispettare i termini previsti nella Carta dei Servizi.

b) con riferimento ai termini entro cui fornire riscontro ai propri abbonati dell'esito dei reclami, a predisporre un sistema di *reminder* affinché le risposte siano comunque fornite entro 30 gg dalla ricezione del reclamo, trasformando in un impegno quello che oggi è un "*best effort*".

c) con riferimento alle modalità con le quali fornire riscontro ai reclami, si impegna a migliorare e potenziare le modalità di comunicazione nei confronti dei propri utenti in risposta ai reclami ricevuti. In particolare, Sky si rende disponibile a fornire riscontro ai propri clienti non soltanto telefonicamente e mediante comunicazione scritta, da inviare tramite posta ordinaria all'indirizzo dell'utente, ma anche tramite SMS, qualora l'utente abbia comunicato a Sky un proprio numero di cellulare, e via email, qualora l'abbonato opti per tale modalità di comunicazione.

d) Sky si impegna altresì, in caso di esito negativo del reclamo, a fornire un riscontro per iscritto via email, limitatamente a tutti gli abbonati che risultino iscritti alla sezione "Contattaci", presente sul sito di Sky (www.sky.it), salvo eventuali successive implementazioni che siano approvate dal vertice aziendale e che raggiungano analogo risultato. A tal fine, Sky si rende disponibile a richiedere un indirizzo email ai propri utenti in occasione della stipula del contratto di abbonamento. Al riguardo, nell'ottica di migliorare i propri servizi di *customer care*, e con l'obiettivo di rispondere sempre più attentamente alle esigenze dei propri clienti, Sky, come anticipato, dal mese di febbraio 2011 implementerà una nuova procedura mediante la quale, attraverso un risponditore

automatico (IVR) verrà chiesto ad un campione di clienti che hanno contattato il *call center* di Sky nel corso della giornata, di indicare il loro grado di soddisfazione rispetto alla gestione e risoluzione della problematiche evidenziate a Sky e, nei casi di manifestato malcontento, Sky si pone l'obiettivo di approfondirne le possibili cause. Inoltre, come anticipato, a partire dal mese di dicembre 2010, Sky provvede, attraverso un team di operatori altamente qualificati e specializzati, a contattare sistematicamente i clienti che nella settimana precedente hanno contattato più volte il call center di Sky, a prescindere dal fatto che i motivi di tali contatti siano o meno stati qualificati come reclami.

VISTA la decisione del Consiglio, assunta nella propria riunione del 17 febbraio 2011, in cui ha invitato la Direzione Tutela dei Consumatori – Ufficio Controversie e Sanzioni a svolgere con la società Sky Italia s.r.l. un supplemento istruttorio volto a superare le criticità sollevate in relazione agli impegni definitivi presentati ed, in particolare, con riferimento alle modalità di fornitura della risposta scritta ai reclami in caso di esito negativo limitata ai soli casi in cui il cliente abbia fornito un indirizzo di posta elettronica;

SENTITA la società Sky Italia s.r.l. in audizione l'8 marzo 2011 al fine di illustrarle le criticità che non consentono l'approvazione degli impegni;

VISTA la nota pervenuta in data 18 marzo 2011 (prot. n. 13357 del 22 marzo 2011) con la quale la società Sky Italia s.r.l. ha comunicato di non accogliere l'invito espresso dall'Autorità, comunicato nel corso dell'audizione, ad assumere l'ulteriore impegno di fornire sempre un riscontro nella forma scritta, in caso di eventuali esiti negativi, rispetto a tutti i reclami ricevuti ai sensi dell'articolo 8 della Carta dei Servizi di Sky Italia s.r.l., in quanto tale ulteriore impegno, ad avviso della Società, sarebbe sproporzionato in rapporto agli illeciti oggetto di contestazione;

VISTA la decisione del Consiglio, assunta nella propria riunione del 23 marzo 2011, di rigettare gli impegni definitivi presentati dalla società Sky Italia s.r.l., perché ritenuti insufficienti a migliorare le condizioni concorrenziali del mercato in riferimento;

VISTA la memoria difensiva della società Sky Italia s.r.l., allegata al verbale di audizione del 20 gennaio 2011;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Deduzioni della società Sky Italia s.r.l..

La società Sky Italia s.r.l. ritiene che la contestazione oggetto del presente procedimento sanzionatorio sia infondata per le seguenti ragioni.

Si premette che l'offerta Sky "TV Tutto incluso" era una nuova promozione che, per la prima volta, includeva l'offerta di un televisore fornito da soggetti terzi. Pertanto, è stato necessario da parte di Sky l'acquisto preventivo dei televisori ai fini della rivendita degli stessi all'atto dell'abbonamento del cliente. Nei primi mesi di commercializzazione dell'offerta "TV Tutto incluso" (primavera-estate dei 2009) Sky ha ricevuto un elevatissimo numero di adesioni, notevolmente superiore alle attese, per cui si rendeva necessario effettuare ulteriori ordinativi del prodotto TV nonché un adeguamento dei sistemi IT e di logistica per fare fronte ai servizi post vendita, quali richieste di sostituzione, di guasti e di interventi tecnici successivi.

Ciò premesso, con riferimento alla vicenda segnalata dal signor xxxx XXXX, si rappresenta quanto segue.

In data 27 febbraio 2009, il signor xxxx XXXX ha aderito all'offerta Sky "TV Tutto incluso + MySkyHD" che prevedeva la sottoscrizione di un abbonamento annuale ai servizi tv di Sky e l'acquisto di un televisore di una delle tipologie incluse nell'offerta ed il servizio MySkyHD tramite il decoder MySkyHD in comodato d'uso gratuito (per la visione dei programmi in alta definizione la fruizione di servizi quali la registrazione, live pause, ecc.). Il cliente ha inizialmente richiesto un televisore del modello 32 (trentadue pollici) LG. Successivamente, in data 2 marzo 2009, il cliente ha contattato il *call center* di Sky per richiedere il cambio del televisore inizialmente prescelto, con un altro televisore di modello 37 pollici LG. Il 7 marzo 2009, il cliente ha nuovamente contattato il *call center* Sky informando di aver ricevuto una telefonata dal corriere per la consegna del TV di modello 32 pollici nonostante la sua richiesta di cambio TV con il modello 37 pollici del 2 marzo 2010. A seguito della chiamata, il cliente ha inviato, via fax, una comunicazione per chiedere l'annullamento dell'adesione all'offerta con il TV 32 pollici e per confermare, invece, l'adesione alla medesima offerta con TV 37 pollici. Al riguardo si rappresenta che la consegna del televisore inizialmente richiesto dal signor XXXX era stata disposta tempestivamente. Tuttavia, la richiesta di variazione del modello del televisore da parte del signor XXXX ed il particolare modello di televisore successivamente richiesto (37 pollici) ha complicato notevolmente la procedura di assegnazione e consegna del televisore in questione.

La società Sky non aveva previsto, all'epoca dei fatti, la possibilità di richiedere variazioni di modelli, ed, inoltre, proprio rispetto al televisore 37 pollici, si trovava in difficoltà con le scorte di magazzino avendo subito essa stessa dei ritardi nella consegna di tali televisori da parte dei relativi fornitori, ciò anche in considerazione dell'elevato numero di richieste di tale particolare modello.

In data 23 marzo 2009 gli operatori del *call center* di Sky hanno cercato senza esito di ricontattare il cliente. In pari data il cliente ha inviato un'*email* chiedendo indicazione dei tempi di consegna del TV e dell'installazione del MySkyHD. Il giorno successivo, il 24 marzo 2009, Sky ha inviato la risposta via *email* informando il cliente che, dato

l'elevatissimo e straordinario numero di adesioni all'offerta, l'adempimento non poteva avvenire prima della fine del mese di maggio 2009.

In data 24 e 25 aprile 2009, vi è stato uno scambio di *email* tra il signor XXXX e Sky in merito ai tempi dell'invio dei materiali. In data 14 maggio 2009 il cliente ha inviato nuovamente una *email* a Sky per sollecitare la consegna del televisore e l'installazione del decoder MySkyHD e Sky, in pari data, sempre via e-mail, ha risposto al cliente evidenziando un riscontrato ritardo nella consegna del televisore prescelto. Un successivo scambio di *email* tra il cliente e Sky è avvenuto nei giorni del 29 e 30 maggio 2009.

L'11 giugno 2009 il cliente ha contattato nuovamente il *call center* Sky via *email* per contestare il mancato recapito dei materiali. Il 12 giugno 2009 Sky ha risposto scusandosi per il ritardo e per ribadire che, in considerazione dell'eccezionale numero di adesioni all'offerta TV Tutto Incluso, i tempi di consegna dei televisori, come quello da lui prescelto, erano ulteriormente ritardati, a causa di un ritardo nella fornitura di tali televisori da parte dei fornitori degli stessi.

Dopo successivi scambi di corrispondenza via *email* (in data 26 giugno 2009, 14 e 16 luglio 2009 e 3 e 9 settembre 2009) e alcuni contatti telefonici (in data 8 e 9 luglio 2009) intercorsi tra il cliente e gli operatori di Sky, a inizio settembre è stato inserito un nuovo ordine a sistema. In data 22 settembre 2009 è stato consegnato il TV 37 pollici e il cliente è stato informato che l'installazione del decoder MySkyHD sarebbe avvenuta successivamente.

Tuttavia, per alcuni disguidi tecnici, anche la consegna e l'installazione del decoder MySkyHD è stata ulteriormente posticipata. Si osserva al riguardo che il servizio MySkyHD rappresenta, nell'ambito della promozione, un servizio diverso ed ulteriore rispetto al televisore, soggetto a sistemi, politiche e flussi differenti per quanto attiene alla consegna e alla successiva installazione. In data 15 ottobre 2009 il cliente ha contattato il servizio clienti di Sky per richiedere informazioni sul servizio MySkyHD. In data 7 novembre 2009 e 21 dicembre 2009, il signor XXXX ha contattato telefonicamente il servizio clienti Sky per l'adeguamento dell'impianto per la fruizione del servizio MySkyHD.

In data 8 gennaio 2010 il cliente ha inviato una lettera di contestazione a Sky. In data 5 febbraio 2010, il cliente contatta nuovamente il servizio clienti di Sky per sollecitare l'installazione del decoder e nello stesso giorno ha inviato un'email in tal senso a Sky.

In data 9 febbraio 2010 Sky ha verificato che a causa del disguido risultavano due decoder MySkyHD in attesa di assegnazione ed ha modificato l'ordine per la consegna al cliente di un solo decoder e, in pari data, ha contattato il signor XXXX per informarlo dell'accaduto. In data 20 aprile 2010 Sky, scusandosi dell'accaduto, ha informato il cliente che un tecnico incaricato da Sky lo avrebbe contattato per effettuare l'installazione del decoder in questione. In data 21 aprile 2010 il tecnico incaricato da Sky ha installato il decoder MySkyHD ed ha compiuto il lavoro di adeguamento dell'impianto satellitare. In pari data Sky ha attivato il relativo servizio MySkyHD.

Per chiudere la vicenda con soddisfazione del cliente, il 14 maggio 2010 un operatore di Sky ha contattato il cliente per confermarli che a causa del disguido, Sky non aveva fatturato il rateo mensile del televisore e che il pagamento di tali ratei sarebbe iniziato dal mese di ottobre 2009 attribuendo al cliente anche lo storno di un importo pari allo sconto che, secondo la stessa promozione "TV Tutto Incluso", avrebbe dovuto essere applicato sul canone di abbonamento per il periodo ottobre 2009 - maggio 2010 (e cioè euro 48, pari a euro 6 x 8 mesi di abbonamento).

Infine, il 20 maggio 2010, Sky ha inviato una lettera al cliente a conferma di quanto concordato telefonicamente, scusandosi per quanto accaduto.

Si evidenzia pertanto che Sky ha provveduto sollecitamente a fornire tutte le delucidazioni del caso rispondendo puntualmente ai singoli contatti del signor XXXX, nel rispetto di quanto previsto nell'art. 8 della Carta dei Servizi. Ciò nonostante, le eccezionali problematiche riscontrate nel caso concreto non hanno consentito di soddisfare tempestivamente le richieste del cliente.

In relazione alla vicenda segnalata dal signor yyyy YYYY, si rappresenta quanto segue.

In data 18 novembre 2009 il signor YYYY ha aderito all'offerta Sky "TV Tutto incluso". Successivamente, in data 14 dicembre 2009, il cliente ha contattato telefonicamente il *call center* di Sky per chiedere informazioni circa la consegna del televisore e del decoder. L'operatore ha preso in carico la richiesta di informazioni sollecitando la struttura competente in ordine all'invio al signor YYYY della dotazione richiesta.

Purtroppo, a causa di un errore tecnico, il relativo ordine non era stato registrato in magazzino, per cui la spedizione del televisore e del decoder non aveva ancora avuto luogo. Il cliente, rispettivamente in data 21 dicembre 2009 e 8 gennaio 2010, ha nuovamente contattato telefonicamente il call center di Sky per sollecitare la consegna dei materiali e, in entrambe le occasioni, l'operatore ha evidenziato al signor YYYY la presenza di anomalie tecniche che impedivano il corretto adempimento alla procedura di invio.

Si evidenzia pertanto che Sky, sin dal primo reclamo del signor YYYY, ha provveduto sollecitamente a fornire tutte le delucidazioni del caso, nel rispetto di quanto previsto nell'art. 8 della Carta dei Servizi. Ciò nonostante, le problematiche riscontrate nel caso concreto non hanno consentito di soddisfare tempestivamente le richieste del cliente.

In data 2 febbraio 2010, e poi in data 9 febbraio 2010 e 2 marzo 2010, il signor Bonamore ha chiamato il *call center* di Sky per essere aggiornato sulla procedura di consegna del televisore e del decoder, ma, a causa del persistere dei problemi tecnici, in precedenza segnalati, gli operatori Sky hanno comunicato al cliente l'impossibilità di procedere alla spedizione prima di aver risolto l'anomalia riscontrata a sistema.

In data 4 marzo 2010 la risoluzione dell'anomalia tecnica di cui sopra ha consentito di dar corso alla consegna del TV e del decoder che è stata concretamente eseguita presso il domicilio dell'utente il giorno successivo.

In conclusione, appare manifesto il corretto comportamento tenuto dalla società nei confronti dei segnalanti dal momento che, pur in presenza di significativi problemi logistici nella consegna dei materiali (profilo che peraltro non attiene alla violazione addebitata a Sky, che concerne la fornitura di un riscontro rispetto ai reclami), ad entrambi sono state fornite, in ogni occasione, tutte le necessarie informazioni, monitorando puntualmente il corso dei reclami presentati e successivamente, adempiendo all'obbligo di consegna non appena risolti i sopravvenuti inconvenienti. A ciò si aggiunga che, in entrambi i casi, il ritardo nella consegna del televisore non ha comportato un esborso anticipato o maggiorato da parte dei segnalanti, i quali hanno iniziato a pagare la prima rata mensile per l'acquisto del televisore successivamente alla data di consegna dello stesso.

Si osserva, inoltre, che la Carta dei Servizi di Sky, nel contenere tutte le informazioni prescritte dalla delibera n. 278/04/CSP, prevede - come *best effort* - un termine particolarmente breve per la fornitura di un riscontro rispetto ai reclami (trenta giorni), ciò al fine di soddisfare tempestivamente i reclami dei propri clienti nell'ottica di voler migliorare sempre più la qualità del servizio offerto; tuttavia tali previsioni, ed intenzioni di Sky, devono in particolari circostanze considerarsi cedevoli qualora le dinamiche del caso concreto impongano, come nei casi in esame, tempi più lunghi nella definizione sostanziale della pretesa, talvolta anche per cause non direttamente imputabili a Sky.

II. Valutazioni dell'Autorità in merito alla fattispecie in esame.

Per i motivi di seguito illustrati, le dichiarazioni rese dalla Sky Italia s.r.l. non possono acquisire, in questa sede, rilevanza al fine di escludere la responsabilità dell'operatore in merito alle condotte contestate.

In relazione alla prima censura di comportamento ipotizzata in sede di contestazione alla società Sky Italia s.r.l. (di seguito anche solo "Sky"), ed in particolare con riferimento alla mancata tracciabilità dei reclami degli utenti xxxx XXXX e yyyy YYYYY, alla luce degli scritti difensivi e degli impegni definitivi presentati nel corso del presente procedimento, emerge chiaramente che Sky, in pieno contrasto con la norma di cui all'articolo 14, comma 1, lett. b), c) e d), Allegato A della delibera n. 278/04/CSP, non provvede a rilasciare, in sede di contatto dell'utente con il *call center*, un numero identificativo della pratica di reclamo, costringendo, pertanto, l'utente in ogni sua successiva richiesta di informazioni sullo stato della propria pratica, di descrivere nuovamente la problematica all'operatore di *call center* non consentendogli di ricevere risposte esaustive in relazione alle difficoltà operative o ostative per l'accoglimento della propria doglianza. Con particolare riferimento ai due utenti in contestazione, emerge con chiarezza, alla luce della cronologia degli eventi ricostruita da Sky e dalla documentazione già in atti perché allegata alla segnalazione pervenuta in Autorità, che le risposte ai reclami date da Sky, al fine di giustificare il ritardo nella consegna degli apparati acquistati, erano semplicemente dilatorie, mai informando i clienti del notevole

ritardo che avrebbero dovuto subire (e hanno subito entrambi gli utenti) per l'assenza delle scorte in magazzino dei prodotti richiesti e delle difficoltà di approvvigionamento della stessa Sky a reperire l'apparato con le caratteristiche richieste da parte dei produttori.

In relazione poi alla seconda censura, di cui alla contestazione, circa il mancato rispetto del termine per la risposta ai reclami, emerge chiaramente, proprio alla luce della cronologia degli eventi riportata in memoria da Sky, che la stessa società ha provveduto a fornirne riscontro ben oltre il termine di 30 giorni di cui all'articolo 14, comma 1, lett. b), c) e d), Allegato A della delibera n. 278/04/CSP in combinato disposto con l'articolo 8 della Carta dei Servizi di Sky.

RITENUTO, pertanto, che ricorrono i presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa prevista dall'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249;

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

a) con riferimento alla gravità della violazione, va rilevato che la Società, con la propria condotta, non ha garantito, con riferimento ai due utenti indicati nel verbale di accertamento n. 61/10/DIT, la identificazione e la tracciabilità dei reclami dagli stessi presentati ed, inoltre, non ha rispettato il termine e le modalità di comunicazione agli utenti dell'esito dei reclami indicati dalla stessa Società all'articolo 8 della Carta dei Servizi;

b) con riferimento all'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione degli effetti conseguenti alla violazione commessa, va tenuto conto che la società Sky Italia s.r.l. si è dichiarata comunque disponibile a tenere comunque fede agli impegni presentati nonostante l'intervenuta decisione di rigetto da parte del Consiglio dell'Autorità;

c) con riferimento alla personalità dell'agente, la società Sky Italia s.r.l. è dotata di una organizzazione interna idonea a garantire la corretta applicazione dell'articolo 14, comma 1, lett. b), c) e d), Allegato A della delibera n. 278/04/CSP;

d) con riferimento alle condizioni economiche dell'agente, le stesse sono tali da consentire l'applicazione della sanzione pecuniaria come sotto determinata.

RITENUTO, pertanto, di dover determinare la sanzione amministrativa pecuniaria, per la violazione contestata, nella misura pari al minimo edittale, previsto dall'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249, equivalente ad euro 10.329,14 (diecimilatrecentoventinove/14), per ciascuno dei due casi accertati per un totale complessivo di euro 20.658,28 (ventimilaseicentocinquantotto/28) 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 Sky Italia s.r.l, con sede legale in via Monte Penice, 7 - 20138 - Milano, di pagare la somma di euro 20.658,28 (ventimilaseicentocinquantotto/28) , quale sanzione amministrativa pecuniaria irrogata ai sensi dall'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249, per la violazione dell'articolo 14, comma 1, lett. b), c) e d), Allegato A della delibera n. 278/04/CSP;

DIFFIDA

la società Sky Italia s.r.l. a predisporre tutte le misure necessarie a garantire quanto disposto dall'art. 14, comma 1, lett. b), c) e d), Allegato A della delibera n. 278/04/CSP;

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, della del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, irrogata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni – Del 168/11/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. 168/11/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.

Roma, 30 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