

DELIBERA n. 195/12/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE ALLA SOCIETA' TELETU S.P.A. PER LA
VIOLAZIONE DELL'ARTICOLO 1, COMMA 31, DELLA LEGGE n. 249/97
PER L'INOTTEMPERANZA AL PROVVEDIMENTO TEMPORANEO n.
961/11 ADOTTATO DAL CORECOM LAZIO
(PROC. SANZ. n. 3/12/DIT)**

L'AUTORITA'

NELLA riunione di Consiglio del 20 aprile 2012;

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*";

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 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;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007 ed il relativo Allegato A recante "*Regolamento concernente la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e utenti*", e successive modifiche ed integrazioni;

VISTO l'atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori, n. 3/12/DIT del 24 gennaio 2012, notificato alla parte in data 27 gennaio 2012, con il quale è stata contestata alla società TeleTu S.p.A. (di seguito, TeleTu) la violazione all'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249, per aver disatteso l'ordine impartito dal Corecom Lazio con il provvedimento temporaneo n. 961/11, avente ad oggetto la riattivazione della linea telefonica intestata al sig. Elisei;

VISTA la nota del 23 febbraio 2012, acquisita con protocollo n. 9025 del 24 febbraio 2012, con la quale la Società, in merito ai fatti oggetto di contestazione, ha presentato memorie difensive e formulato istanza di audizione;

UDITA la Società nell'audizione del 12 marzo 2012;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue;

I. Deduzioni della società TeleTu S.p.A.

Preliminarmente la Società ha contestato nei confronti dell'Autorità la scelta di avviare il procedimento sanzionatorio senza formulare alcuna richiesta di informazioni nei confronti del gestore. L'Autorità, infatti, ha accertato la violazione dell'articolo 1, comma 31, della legge n. 249/97 solo sulla base delle dichiarazioni rese dall'utente ma non ha considerato la posizione della Società.

Nel merito, TeleTu ha ribadito che il provvedimento adottato dal Corecom Lazio è stato tempestivamente eseguito mediante la riattivazione della linea telefonica intestata al sig. Elisei, precedentemente sospesa per insoluti. Tale circostanza è stata comunicata al comitato regionale con le note del 22 novembre e del 9 dicembre 2011. Ciononostante, il Corecom ha segnalato l'inottemperanza inviando all'Autorità la sola nota dell'utente datata 23 novembre 2011 (con la stessa il sig. Eliseo ha denunciato il mancato ripristino del servizio telefonico).

La Società, poi, ha anche contestato il contenuto del fax che l'utente ha inoltrato all'Autorità ed in virtù del quale è stato avviato il procedimento sanzionatorio: le presunte disattivazioni menzionate nella citata nota, infatti, non possono considerarsi rilevanti nell'ambito del procedimento *de quo* poiché attengono a circostanze non trattate nel corso della conciliazione; ed, infatti, tali problematiche sono state estromesse dalla successiva fase di definizione, tuttora pendente presso il Corecom, rispetto alla quale la Società ha richiesto di attendere la decisione conclusiva.

In sede di audizione, infine, TeleTu, nel ribadire di aver ottemperato all'ordine di riattivazione, ha chiarito che la natura delle sospensioni successivamente lamentate dall'utente sono dipese da altre problematiche tecniche, differenti da quelle oggetto dell'ordine di riattivazione emesso dal Corecom.

Per quanto sinora detto, la Società ha richiesto l'archiviazione del procedimento *de quo*.

II. Valutazioni dell'Autorità

Con atto n. 3/12/DIT l'Autorità ha contestato nei confronti della Società la violazione dell'articolo 1, comma 31, della legge n. 249/97 per non aver ottemperato all'ordine impartito dal Corecom Lazio con provvedimento n. 961/11.

In merito, la Società ha esposto le proprie argomentazioni difensive che, per le ragioni di seguito precisate, non possono trovare accoglimento.

In primis, non può ritenersi fondata l'eccezione sollevata da TeleTu secondo la quale il procedimento sanzionatorio è stato avviato sulla base delle sole dichiarazioni rese dall'utente; l'Autorità, infatti, ha preso in considerazione l'istruttoria già compiuta dal Corecom il quale aveva già riscontrato una difformità tra le informazioni rese dal

gestore (conferma la riattivazione del servizio) e quelle dell'utente (nega il ripristino della linea telefonica e sollecita l'adozione del provvedimento temporaneo emesso il 29 novembre 2011). Un'ulteriore verifica, tra l'altro, è stata disposta attraverso un contatto diretto con il legale rappresentante del sig. Elisei il quale, pur avendo confermato la riattivazione del servizio dopo l'adozione del provvedimento temporaneo, ha denunciato un'ennesima sospensione, ugualmente idonea a configurare la violazione dell'articolo 1, comma 31, della legge n. 249/97. A tal proposito, la Società ha dichiarato di aver ottemperato all'ordine impartito dal Corecom, ma ha anche confermato di aver interrotto ulteriormente il servizio per delle problematiche tecniche diverse da quelle oggetto del provvedimento temporaneo (*rectius*, insoluti maturati a seguito del pagamento parziale delle fatture).

In primis, l'aver garantito la riattivazione del servizio a seguito dell'azione "cautelare" non comprova l'ottemperanza al provvedimento temporaneo se la Società, poco dopo, ha disposto un'altra sospensione, tra l'altro in pendenza della procedura di definizione del contenzioso e, quindi, degli effetti del provvedimento stesso.

In secondo luogo, TeleTu ha dichiarato che le interruzioni successivamente lamentate dall'utente (e che hanno motivato l'avvio del procedimento sanzionatorio) discendono da problematiche tecniche differenti da quelle richiamate nell'ordine del Corecom. Sul punto, tuttavia, la Società si limita ad una mera affermazione in sede di audizione che non trova alcun riscontro sul piano probatorio.

In conclusione, non può che confermarsi la violazione contestata; in ogni caso, ai fini della quantificazione della sanzione, sarà positivamente valutata la circostanza che le problematiche denunciate dall'utente hanno trovato risoluzione e, ad oggi, il sig. Elisei fruisce regolarmente del servizio.

Infine, in relazione alla richiesta della Società di attendere la conclusione della fase decisoria incardinata presso il Corecom Lazio, occorre precisare che il procedimento *de quo* ha ad oggetto la sola condotta omissiva (non giustificata da un'impossibilità tecnica o oggettiva) che il gestore può aver assunto in seguito alla notifica del provvedimento temporaneo. Si tratta di due autonomi *iter* procedurali né il Regolamento *ex delibera* n. 136/06/CONS e s.m.i. prevede la possibilità di sospendere il procedimento sanzionatorio nelle more della definizione di una controversia insorta tra il singolo utente ed il gestore.

RITENUTA, in conclusione, la sussistenza dei presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa prevista dall'articolo 1, comma 31, della legge n. 249/97, avendo accertato che la società TeleTu S.p.A., come meglio precisato in motivazione, non ha garantito il regolare funzionamento dell'utenza telefonica intestata al sig. Elisei;

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, con la propria condotta, ha leso il diritto dell'utente di poter fruire regolarmente del servizio

telefonico, quantomeno in pendenza della procedura di definizione e fino al definitivo accertamento delle responsabilità da parte del Corecom Lazio;

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, nonostante abbia ulteriormente sospeso l'utenza a seguito dell'adozione del provvedimento temporaneo, ha tempestivamente gestito le problematiche segnalate e garantito nuovamente la fruizione del servizio;

c) con riferimento alla personalità dell'agente, la società TeleTu S.p.A. è dotata di un'organizzazione interna idonea a poter garantire la corretta ottemperanza agli ordini ricevuti dai comitati regionali mediante l'adozione dei provvedimenti temporanei;

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 nella misura del minimo edittale pari ad euro 10.329,00 (diecimilatrecentoventinove/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 della Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Martusciello 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 legale in Via Lorenteggio, 240 - 20147 - Milano, di pagare la somma di euro 10.329,00 (diecimilatrecentoventinove/00) quale sanzione amministrativa irrogata ai sensi dell'articolo 1, comma 31, della legge n. 249/97;

DIFFIDA

la società TeleTu S.p.A. ad assicurare una puntuale ottemperanza agli ordini imposti dall'Autorità ovvero dai Comitati regionale delle comunicazioni mediante l'adozione di provvedimenti temporanei;

INGIUNGE

alla medesima 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 irrogata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni - Delibera n. 195/12/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 10 giorni dal versamento, dovrà essere inviata in originale, o in copia autenticata, a quest'Autorità quietanza dell'avvenuto versamento, indicando come riferimento "Delibera n. 195/12/CONS".

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 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 notificata alla parte e pubblicata nel sito web dell'Autorità: www.agcom.it

Roma, 20 aprile 2012

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Martusciello

IL COMMISSARIO RELATORE
Sebastiano Sortino

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola