

DELIBERA N. 215/09/CONS

Ordinanza - Ingiunzione alla società Verizon Italia S.p.A. per inosservanza della Delibera 179/03/CSP con riferimento alle comunicazioni alla clientela inerenti alla carta dei servizi

L'AUTORITA'

NELLA riunione del Consiglio del 22 aprile 2009;

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";

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";

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, ed in particolare l'articolo 7, comma 5;

VISTO l'atto del direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 40/08/DIT del 5 dicembre 2008, notificato in data 11 dicembre 2008, con il quale veniva contestata alla società Verizon Italia S.p.A., con sede legale in Pero (Milano), alla via del Carroccio n. 6, l'inosservanza dell'articolo 2, comma 4, lettera a) della delibera 179/03/CSP, condotta sanzionabile ai sensi dell'art.1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249, per aver omesso di includere nella modulistica contrattuale il richiamo alla carta dei servizi e di indicare nella documentazione di fatturazione le modalità di accesso alla carta medesima;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Deduzioni della società interessata.

Nella propria memoria difensiva Verizon Italia S.p.A. ha eccepito l'insussistenza della violazione, ritenendo di aver pienamente soddisfatto la *ratio* della norma la cui violazione è stata contestata tramite la fornitura ai propri utenti copia della carta dei servizi all'atto della stipula di ciascun contratto e con la pubblicazione della carta stessa sul proprio sito web.

In subordine, chiede l'irrogazione della sanzione in misura minima, in considerazione della gravità della violazione, attenuata dalla dichiarata consegna del documento in sede di contrattualizzazione; dell'inserimento, a partire dal dicembre 2008, delle informazioni prescritte sia nella modulistica contrattuale, sia nei documenti di fatturazione; dell'assenza di precedenti addebiti a carico della Società.

II. Valutazioni dell'Autorità in merito alle eccezioni sollevate da Verizon Italia S.p.A.

La giustificazione addotta dalla Parte interessata non risulta accoglibile, in quanto la disposizione violata è volta ad assicurare un costante richiamo per il cliente alle modalità di accesso alla Carta dei servizi nel documento, la fattura appunto, inviato con cadenza generalmente mensile o al massimo bimestrale. La consegna della carta al momento della contrattualizzazione e la pubblicazione del link sul sito possono essere considerati strumenti finalizzati al facile reperimento della documentazione relativa alla Carta dei servizi, ma non possono ritenersi sostitutivi dell'informazione resa a livello contrattuale ed in fattura.

Tuttavia, alla luce di quanto emerso in sede istruttoria con riferimento ai criteri di quantificazione della sanzione, di seguito illustrati, si ritiene di poter accogliere la richiesta di irrogazione della sanzione in misura del minimo edittale;

RITENUTA, in conclusione, la sussistenza dei 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:

1. con riferimento alla gravità della violazione, va rilevato che l'omessa pubblicazione delle informazioni relative alla carta dei servizi nelle modalità prescritte dalla delibera 179/03/CSP comporta un detrimento del diritto degli utenti alla trasparenza delle condizioni del servizio ed alla corretta informazione circa i propri diritti;
2. con riferimento all'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, va tenuto conto

dell'adeguamento alla normativa da parte della Società interessata a partire dal dicembre 2008;

3. con riferimento alla personalità dell'agente, il predetto operatore é dotato di una organizzazione interna idonea a garantire adeguata pubblicità alla Carta dei servizi, nelle modalità richieste dalla delibera 179/03/CSP;
4. con riferimento alle condizioni economiche dell'agente, Verizon Italia S.p.A. può ritenersi soggetto dotato di risorse sufficienti a sostenere la sanzione nella misura edittale;

RITENUTO, pertanto, di determinare la sanzione pecuniaria per il fatto contestato nella misura pari al minimo edittale, equivalente 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 dei commissari Gianluigi Magri e Sebastiano Sortino, relatori ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento di organizzazione e funzionamento dell'Autorità;

ORDINA

alla società Verizon Italia S.p.A., in con sede legale in Pero (Milano), alla via del Carroccio n. 6, di pagare la somma di Euro 10.329,00 (diecimilatrecentoventinove/00) quale sanzione amministrativa irrogata ai sensi dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249 per l'inosservanza dell'articolo 2, comma 4, lettera a), della delibera n.179/03/CSP;

DIFFIDA

la predetta Società dal porre in essere ulteriori comportamenti in violazione dell'art. 2, comma 4, lettera a), della delibera n.179/03/CSP;

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 con imputazione al capitolo 2379 capo X bilancio di previsione dello Stato, evidenziando nella causale "Sanzione amministrativa articolo 1, comma 31 della legge 31 luglio 1997, n. 249, irrogata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con delibera n. 215/09/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 "Del. N. 215/09/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 1, comma 26, della legge 31 luglio 1997, n. 249, 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, 22 aprile 2009

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Gianluigi Magri

IL COMMISSARIO RELATORE

Sebastiano Sortino

per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola