



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 23/16/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE NEI CONFRONTI DELLA SOCIETÀ
FASTWEB S.P.A. PER LA VIOLAZIONE DELL'ARTICOLO 72 DEL
DECRETO LEGISLATIVO 1 AGOSTO 2003, n. 259 IN COMBINATO
DISPOSTO CON L'ARTICOLO 10, DELL'ALLEGATO A, ALLA DELIBERA
n. 179/03/CSP, L'ARTICOLO 3 DELLA DELIBERA n. 254/04/CSP,
L'ARTICOLO 3 DELLA DELIBERA n. 154/12/CSP, L'ARTICOLO 3 DELLA
DELIBERA n. 131/06/CSP, L'ARTICOLO 5 DELLA DELIBERA n. 79/09/CSP
(CONTESTAZIONE n. 25/15/DTC)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 28 gennaio 2016;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante *“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”*;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante *“Modifiche al sistema penale”*;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241, recante *“Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”*;

VISTO il decreto legislativo 2 luglio 2010 n. 104, recante *“Attuazione dell’articolo 44 della legge 18 giugno 2009, n. 69, recante delega al governo per il riordino del processo amministrativo”*;

VISTA la delibera n. 410/14/CONS, del 29 luglio 2014, ed il relativo Allegato A, recante *«Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni e consultazione pubblica sul documento recante “Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”*», come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 581/15/CONS;

VISTA la delibera n. 265/15/CONS, del 28 aprile 2015, recante *“Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”*;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante *“Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/15/CONS;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA la delibera n. 401/10/CONS, del 22 luglio 2010, recante “*Disciplina dei tempi dei procedimenti*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 118/14/CONS;

VISTA la delibera n. 179/03/CSP, del 24 luglio 2003, recante “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’articolo 1, comma 6, lettera b), n. 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 73/11/CONS;

VISTA la delibera n. 254/04/CSP, del 10 novembre 2004, recante “*Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia vocale fissa ai sensi dell’articolo 1, comma 6, lett. b), n. 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*”;

VISTA la delibera n. 104/05/CSP, del 14 luglio 2005, recante “*Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni mobili e personali, offerti al pubblico su reti radiomobili terrestri di comunicazione elettronica, ai sensi dell’articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*”, come sostituita dalla delibera n. 154/12/CONS;

VISTA la delibera n. 131/06/CONS, del 12 luglio 2006, recante “*Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa, ai sensi dell’articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*”;

VISTA la delibera n. 79/09/CSP, del 14 maggio 2009, recante “*Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTO l’atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 25/15/DTC del 18 novembre 2015;

VISTA la nota del 25 novembre 2015 con cui la società Fastweb S.p.A. ha chiesto di essere sentita in audizione;

SENTITA la società Fastweb S.p.A. nel corso dell’audizione tenutasi in data 4 dicembre 2015;

VISTA la nota del 18 dicembre 2015 con cui la società Fastweb S.p.A. ha trasmesso la propria memoria difensiva;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. Il fatto e la contestazione

Nell'ambito delle verifiche pre-istruttoria svolte in data 27 ottobre 2015, è emerso che la società Fastweb S.p.A. (di seguito la "Società") non ha provveduto a comunicare all'Autorità, né a pubblicare sul proprio sito aziendale al [link](http://www.fastweb.it/offerte/qualita-e-carte-servizi/) <http://www.fastweb.it/offerte/qualita-e-carte-servizi/>, i resoconti semestrali, il resoconto annuale e la relazione annuale riferiti all'anno 2014 per gli indicatori di qualità dei servizi di telefonia fissa, telefonia mobile, *internet* da postazione fissa e *call center*, nonché i resoconti semestrali relativi al primo semestre 2015 per i servizi di telefonia fissa, telefonia mobile, *internet* da postazione fissa e *call center*.

Tanto premesso, con atto n. 25/15/DTC, è stato avviato un procedimento sanzionatorio per la violazione dell'articolo 72, commi 1 e 2, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, in combinato disposto con l'articolo 10, dell'Allegato A, della delibera n. 179/03/CSP, l'articolo 3, comma 1, lett. b) e c), e comma 2, lett. b) e c), della delibera n. 254/04/CSP, l'articolo 3, comma 1, lett. b) e c), e comma 2, lett. b) e c), della delibera n. 104/05/CSP, l'articolo 3, comma 1, lett. b) e c), e comma 2, lett. b) e c), della delibera n. 131/06/CSP, l'articolo 5, comma 1, lett. b) e c), e comma 2, della delibera n. 79/09/CSP.

2. Deduzioni della società

La Società, in sede di audizione, ha dichiarato di aver immediatamente provveduto alla comunicazione preventiva all'Autorità ed alla contestuale pubblicazione su sito aziendale, di tutti i resoconti oggetto di contestazione.

Nella memoria difensiva, la Società ha ulteriormente precisato che, dalle verifiche interne avviate dopo la notifica dell'atto di contestazione n. 25/15/DTC, è emerso che i dati in esame erano stati elaborati dalle competenti direzioni interne alla *business unit* residenziale ai fini della comunicazione all'Autorità e della contestuale pubblicazione sul sito *web* aziendale. Il processo interno seguito dalla Società, ai fini del corretto adempimento degli oneri informativi di cui all'articolo 72 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 ed alle ulteriori delibere dell'Autorità richiamate nell'atto di contestazione, è stato, pertanto, correttamente posto in essere, così come avvenuto per tutte le rilevazioni relative agli anni precedenti, e solo per circostanze contingenti ed imprevedute non è andato a buon fine. Quella che è mancata nel caso in esame, infatti, è stata unicamente la fase finale del processo, inerente all'effettiva pubblicazione, sul sito www.fastweb.it nella sezione "*Qualità e Carte dei Servizi*", dei dati relativi ai resoconti di qualità dei servizi e la conseguente comunicazione degli stessi all'Autorità. La Società ha, quindi, chiarito che tutti i passaggi antecedenti sono stati adempiuti, mentre il passaggio finale non è stato realizzato per un mero errore materiale, dovuto ad un cambio di mansioni della persona incaricata dell'invio e della pubblicazione sul sito *web* dei resoconti di qualità previsti dall'attuale normativa. La Società, pertanto, ha evidenziato la propria buona fede e l'assenza di dolo nella condotta tenuta, collegata alla assoluta convinzione dell'avvenuta pubblicazione dei dati richiesti entro le tempistiche indicate



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

dall'Autorità. A dimostrazione della totale mancanza di intenzionalità rispetto all'omissione contestata, la Società ha sottolineato di aver sempre seguito una procedura consolidata negli anni e, nel caso di specie, di aver immediatamente pubblicato e comunicato all'Autorità i dati previsti, così come dichiarato nel corso dell'audizione tenutasi in data 4 dicembre 2015.

Tanto premesso, la Società ha chiesto l'applicazione della sanzione nella misura pari al minimo edittale.

3. Valutazioni dell'Autorità

In via preliminare, appare opportuno chiarire che la *ratio* dell'articolo 72 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, e delle successive delibere attuative adottate dall'Autorità, è quella di assicurare agli utenti la possibilità di disporre di informazioni esaurienti ed aggiornate, circa la qualità dei servizi offerti dalle imprese fornitrici di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico, al fine di operare consapevoli scelte contrattuali.

Tanto premesso, e passando al merito della condotta oggetto di contestazione, si deve rilevare che la Società, da un lato ha ammesso di non aver provveduto a comunicare all'Autorità, e pubblicare sul proprio sito aziendale, i resoconti di qualità dei servizi in questione, e, dall'altro, dopo l'avvio del procedimento sanzionatorio, si è immediatamente attivata per eliminare le conseguenze della violazione contestata.

A tal proposito, si evidenzia che, sulla base delle dichiarazioni rese dalla Società in sede di audizione, si è appurato che, già in data 3 dicembre 2015, tutti i dati relativi agli indicatori di qualità in esame erano stati effettivamente inviati all'Autorità e pubblicati sul sito aziendale nell'apposita sezione.

Si ritiene, pertanto, che la Società, pur non avendo addotto elementi tali da escludere la propria responsabilità in ordine alla violazione contestata, abbia tenuto, dopo l'avvio del procedimento, un comportamento positivamente valutabile ai fini della quantificazione della sanzione.

RITENUTA, pertanto, la sussistenza dei presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa da euro 58.000,00 ad euro 580.000,00 ai sensi dell'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 98, comma 17-*bis*, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, nel caso di specie non si applicano le disposizioni sul pagamento in misura ridotta di cui all'articolo 16, della legge n. 689/1981;

RITENUTO, quindi, di dover determinare la sanzione pecuniaria nella misura del minimo edittale pari ad euro 58.000,00 (cinquantottomila/00) e che in tale



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

commisurazione rilevano altresì i seguenti criteri, di cui all'articolo 11, della legge n. 689/1981:

A. Gravità della violazione

La mancata comunicazione e pubblicazione dei resoconti semestrali, il resoconto annuale e la relazione annuale riferiti all'anno 2014 per gli indicatori di qualità dei servizi di telefonia fissa, telefonia mobile, *internet* da postazione fissa e *call center*, nonché dei resoconti semestrali relativi al primo semestre 2015 per i servizi di telefonia fissa, telefonia mobile, *internet* da postazione fissa e *call center*, ha leso il diritto degli utenti di accedere ad informazioni comparabili, adeguate ed aggiornate sulla qualità dei servizi offerti dalle imprese fornitrici di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico.

Avendo la Società, nel biennio precedente, sempre provveduto alla comunicazione e pubblicazione di tali dati, la violazione può ritenersi di entità lieve e di media durata;

B. Opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione

La Società, a seguito dell'avvio del procedimento sanzionatorio, si è attivata in maniera sollecita e diligente, provvedendo immediatamente a comunicare all'Autorità e pubblicare sul proprio sito aziendale tutti i dati riferiti agli indicatori di qualità in esame;

C. Personalità dell'agente

La Società è dotata di un'organizzazione idonea all'assolvimento degli obblighi previsti dalla delibera n. 179/03/CSP e dalle delibere integrative in materia di comunicazione e pubblicazione dei resoconti e delle relazioni per la qualità dei servizi di telefonia fissa, telefonia mobile, *internet* da postazione fissa e *call center*;

D. Condizioni economiche dell'agente

In considerazione del fatturato netto realizzato dalla Società nell'esercizio di bilancio 2014, pari a 1.688 mln di euro, si ritiene congrua l'applicazione della sanzione come sopra determinata;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

ACCERTA

che la società Fastweb S.p.A. – codice fiscale:12878470157, con sede legale in Via Caracciolo, 51 - 20155 Milano (MI), ha violato l'articolo 72, commi 1 e 2, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, in combinato disposto con l'articolo 10, dell'Allegato A, della delibera n. 179/03/CSP, l'articolo 3, comma 1, lett. b) e c), e comma 2, lett. b) e c), della delibera n. 254/04/CSP, l'articolo 3, comma 1, lett. b) e c), e comma 2, lett. b) e c), della delibera n. 154/12/CSP, l'articolo 3, comma 1, lett. b) e c), e comma 2, lett. b) e c), della delibera n. 131/06/CSP, l'articolo 5, comma 1, lett. b) e c), e comma 2, della delibera n. 79/09/CSP condotta sanzionabile ai sensi dell'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

ORDINA

alla predetta società, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, di pagare la sanzione amministrativa pecuniaria di euro 58.000,00 (cinquantottomila/00) ai sensi dell'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

DIFFIDA

la predetta società dall'intraprendere ogni attività e/o comportamento in violazione delle disposizioni richiamate;

INGIUNGE

alla citata società, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, di versare entro 30 giorni dalla notificazione del presente provvedimento, sotto pena dei conseguenti atti esecutivi a norma dell'articolo 27, della citata legge n. 689/1981, la somma di euro 58.000,00 (cinquantottomila/00) alla Sezione di Tesoreria Provinciale dello Stato, avente sede a 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 irrogata dall’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell’articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, con delibera n. 23/16/CONS*” ovvero, in alternativa, indicando la medesima causale, utilizzando il codice IBAN: IT5400100003245348010237900 per l'imputazione della medesima somma al capitolo 2379, capo X mediante bonifico sul conto corrente bancario dei servizi di Tesoreria Provinciale dello Stato.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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. 23/16/CONS*".

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alla parte ed è pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 28 gennaio 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim*
Antonio Perrucci