

Delibera n. 258/11/CONS

Ordinanza ingiunzione alla società Telecom Italia S.p.A. per la violazione dell'articolo 98, comma 9, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 (Proc. Sanz. N. 83/10/DIT)

L'AUTORITA'

NELLA riunione di Consiglio del 5 maggio 2011;

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*", ed in particolare, l'articolo 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante "*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*";

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante "*Codice delle comunicazioni elettroniche*", ed in particolare l'articolo 98, comma 9;

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

VISTA la delibera dell'Autorità n. 316/02/CONS, del 9 ottobre 2002, ed il relativo Allegato A, recante "*Adozione del nuovo regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*", e successive modifiche ed integrazioni;

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;

VISTO il verbale di accertamento n. 83/10/DIT ed il conseguente atto di contestazione n. 83/10/DIT del 30 dicembre 2010 del Direttore della Direzione tutela dei consumatori, notificato in data 3 gennaio 2011, con il quale veniva contestata alla società Telecom Italia S.p.A. con sede legale in Milano, alla piazza degli Affari, 2, la violazione dell'articolo 98, comma 9, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

VISTA la memoria difensiva della Società 3 febbraio 2011, acquisita in data 4 febbraio 2011 al protocollo dell'Autorità con n. 5420;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Deduzioni della società interessata.

Telecom Italia S.p.A. ha dichiarato, nella nota prot. n. 5420 del 4 febbraio 2011, di aver fornito a questa Autorità, in sede di risposta alla richiesta preistruttoria, tutti i dati richiesti. Più specificamente, l'operatore ha confermato la circostanza per cui l'espletamento della MNP non è stato portato a termine per causa addebitabile alla stessa Telecom ma non ha potuto fornire idonee evidenze probatorie poiché l'anomalia nella MNP è dipesa da un malfunzionamento dei sistemi, che per tale motivo non hanno tenuto traccia della problematica.

La Società ha concluso le proprie difese chiedendo l'archiviazione del presente procedimento.

II. Valutazioni dell'Autorità.

Il procedimento prende avvio da una denuncia pervenuta il 5 novembre 2009, con la quale è stata segnalata dall'utente XXX Sebasti un'anomalia nella procedura di portabilità del numero xxx dall'operatore Telecom Italia S.p.A. ad H3G S.p.A., tramite denuncia del 24 ottobre 2009 (prot. n. 83527 del 5 novembre 2009). Il sig. Sebasti evidenziava che la portabilità della propria utenza da TIM a H3G non si era correttamente completata, in quanto continuava a ricevere le chiamate in entrata sulla sim TIM mentre i restanti servizi erano stati trasferiti sulla usim H3G; tale situazione lo costringeva dunque a dotarsi di due terminali, poiché per utilizzare completamente la propria utenza erano necessarie entrambe le sim.

Questa Autorità ha svolto attività preistruttoria nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. con nota prot. n. 29688 del 12 maggio 2010, al fine di verificare la fondatezza delle dichiarazioni del denunciante. Tuttavia, a fronte delle richieste dell'Ufficio preposto, la Società non forniva in alcun modo elementi utili alla corretta ricostruzione della vicenda, né riteneva opportuno allegare idonea documentazione (tramite, ad esempio, schermate dei sistemi), ma si limitava semplicemente a confermare la ricostruzione dell'utente precisando che la vicenda in oggetto era già stata oggetto di una procedura di conciliazione avanti al Corecom Lazio chiusasi con la corresponsione di euro 350,00 a titolo di indennizzo per l'utente nonché lo storno di due fatture (relative all'ultimo bimestre 2009 ed al primo bimestre 2010).

La genericità delle dichiarazioni di Telecom persisteva anche in sede procedimentale; in questa fase l'operatore aggiungeva soltanto che, poiché la problematica denunciata era dovuta ad un malfunzionamento dei sistemi, gli stessi non l'avevano registrata e quindi l'operatore versava nell'impossibilità di ricostruire il caso.

A fronte dell'incompletezza delle risposte di Telecom a precise richieste di questa Autorità, si ritiene di confermare quanto rilevato in sede di accertamento in ordine all'inottemperanza da parte di Telecom Italia S.p.A. alla richiesta di informazioni formulata il 12 maggio 2010.

RITENUTO di confermare quanto rilevato in sede di accertamento in ordine alla violazione contestata, non avendo la società Telecom Italia S.p.A. ottemperato alla

richiesta di informazioni formulata da questa Autorità e, per l'effetto, di procedere ad irrogare la sanzione prevista dall'articolo 98, comma 9, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, da determinarsi tra un minimo di euro 15.000,00 (quindicimila/00) ed un massimo di euro 1.150.000,00 (unmilione centocinquanta mila/00);

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

- con riferimento alla gravità della violazione, va rilevato che l'inottemperanza alla richiesta di informazioni da parte della società Telecom Italia S.p.A. ha impedito ai competenti uffici dell'Autorità di svolgere compiutamente l'attività di verifica in ordine al rispetto della normativa di settore con possibili ricadute in prospettiva di tutela dei consumatori;
- relativamente all'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, va rilevato che Telecom Italia S.p.A. non ha fornito, neanche a seguito dell'avvio del presente procedimento sanzionatorio, la documentazione richiesta né ha circostanziato esaurientemente la vicenda;
- riguardo alla personalità dell'agente, la società Telecom Italia S.p.A. è dotata di una organizzazione interna tale da garantire la tempestiva comunicazione delle informazioni richieste;
- con riferimento alle condizioni economiche dell'agente, si ritiene che la situazione patrimoniale della società Telecom Italia S.p.A. sia tale da poter sostenere la sanzione prevista per la violazione contestata.

RITENUTO, alla luce delle summenzionate considerazioni, di determinare la sanzione amministrativa pecuniaria nella misura del minimo edittale, equivalente ad euro 15.000,00 (quindicimila/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;

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 sede legale in Milano, Piazza degli Affari, 2, 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 predetta società a non porre in essere ulteriori violazioni dell'articolo 98, comma 9, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

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. 258/11/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. 258/11/CONS".

La presente delibera è pubblicata sul sito web dell'Autorità www.agcom.it.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con Decreto Legislativo 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.

Napoli, 5 maggio 2011

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

I COMMISSARI RELATORI
Gianluigi Magri
Sebastiano Sortino

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