

DELIBERA N. 272/09/CONS

Ordinanza - Ingiunzione alla società Telecom Italia S.p.A. per la violazione dell'articolo 4 dell'allegato A alla delibera 664/06/CONS, sanzionabile ai sensi dell'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259, con riferimento alle utenze n. YYY e n. YYY

L'AUTORITA',

NELLA riunione del Consiglio del 20 maggio 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";

VISTO il regolamento in materia di procedure sanzionatorie di cui alla delibera n. 136/06/CONS del 15 marzo 2006 e successive modifiche ed integrazioni;

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. 664/06/CONS, del 23 novembre 2006, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 299 del 27 dicembre 2006;

VISTO l'atto di contestazione del Direttore della Direzione tutela dei consumatori, n. 45/08//DIT del 30 dicembre 2008, con il quale è stata contestata alla società Telecom Italia S.p.A. la violazione dell'articolo 4, della delibera 664/06/CONS, per aver sospeso il servizio relativamente all'utenza in epigrafe nonostante la contestazione degli addebiti ed il pagamento delle somme fatturate e non contestate, condotta sanzionabile ai sensi dell'art. 98, comma 16, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259;

VISTA la memoria difensiva prodotta dalla società Telecom Italia S.p.A., registrata al protocollo dell'Autorità n. 10064 del 10 febbraio 2009;

SENTITA la Parte nel corso dell'audizione del 23 febbraio 2009;

VISTI gli atti del procedimento e le risultanze istruttorie;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Deduzioni della società interessata.

La società Telecom Italia S.p.A. nelle propria memoria ed in corso di udienza ha sostenuto la correttezza delle attività gestionali, in quanto in entrambi i casi contestati la sospensione del servizio sarebbe intervenuta a valle della corretta gestione dei vari reclami presentati dagli utenti, che Telecom Italia ha provveduto comunque ad accettare e lavorare nonostante fossero afferenti alla medesima questione, sottolineando, altresì, che “qualora un cliente reiterasse continuamente per iscritto un reclamo con le medesime doglianze non sarebbe mai possibile da parte di Telecom Italia avviare le legittime azioni a tutela del credito”.

In particolare, con riferimento all’utenza n. YYY, la predetta Società ha evidenziato che la sospensione è avvenuta a causa di un mero errore nell’abbinamento degli incassi, per cui il pagamento parziale relativo al conto 5/07 è stato imputato al conto 4/07, pure parzialmente pagato, determinando così che il primo restasse “scoperto”, dando luogo alla sospensione per morosità, rispetto alla quale Telecom Italia ha dichiarato di aver già posto in essere tutte le attività necessarie ad ovviare alle conseguenze di tale errore, ivi incluso il riconoscimento degli indennizzi per l’errata sospensione.

Relativamente al caso dell’utenza n. YYY, Telecom Italia ha fatto presente che l’utenza interessata era già stata oggetto di precedenti contestazioni di traffico verso direttrici satellitari internazionali, gestite in via di correttezza commerciale, fornendo altresì al cliente le informazioni relative agli strumenti di tutela e controllo della spesa disponibili, che tuttavia non sono stati attivati. Nel confermare la correttezza delle attività gestionali effettuate, anche con l’invio dei solleciti di pagamento, la citata Società ha fatto presente di aver definito, in virtù della peculiarità del traffico ed in accordo con l’utente, il rimborso di euro 1.825,20, comprensivo del traffico contestato.

II. Valutazioni dell’Autorità in merito alle deduzioni di Telecom Italia S.p.A.

Le eccezioni sollevate dalla società Telecom Italia S.p.A. non risultano meritevoli di condivisione per i seguenti motivi.

Da quanto accertato in sede istruttoria risulta che Telecom Italia ha sospeso il servizio nonostante i clienti avessero proposto reclamo circa gli addebiti relativi a traffico non riconosciuto verso numerazioni speciali, provvedendo al pagamento degli importi fatturati e non contestati.

In effetti, nel caso dell’utenza n. YYY la sospensione, in data 28 settembre 2007, è avvenuta a causa del pagamento parziale dei conti 4/07 e 5/07, relativamente ai quali l’utente aveva provveduto al pagamento del traffico non contestato (rispettivamente in data 21 luglio 2007 e 28 settembre 2007) ed a proporre un reclamo in data 22 settembre 2007, in ordine al quale l’Operatore non ha dato prova di aver provveduto alla relativa

chiusura con comunicazione scritta. Rispetto a tale successione temporale, allora, l'asserito errore nell'abbinamento non può comunque ritenersi idoneo a giustificare la sospensione avvenuta a distanza di pochi giorni dalla proposizione del reclamo (22 settembre 2007) ed a ridosso della data di scadenza del conto 5/07 (17 settembre 2007).

Analogamente, nel caso dell'utenza n. YYY la sospensione in data 28 agosto 2007 è avvenuta malgrado il pagamento parziale, in data 31 luglio 2007, del conto 3/07 e la pendenza del reclamo, più volte reiterato, circa il traffico verso numerazioni speciali, al quale Telecom Italia non ha mai fornito adeguato riscontro, limitandosi a sostenere la correttezza degli addebiti sulla scorta di non meglio specificate verifiche.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che ricorrano i presupposti per l'applicazione delle sanzioni amministrative previste dall'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, per la violazione dell'articolo 4 dell'Allegato A alla delibera 664/06/CONS;

RITENUTO, come evidenziato anche nell'atto di contestazione, che nel caso di specie non ricorrano i presupposti per l'applicazione dell'articolo 8, comma 1, della legge 24 novembre 1981, n. 689, con riferimento alle violazioni accertate, e che pertanto le relative sanzioni dovranno essere oggetto di cumulo materiale;

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

a) con riferimento alla gravità della violazione, va rilevato che il comportamento della società in violazione delle disposizioni di settore ha comportato un grave pregiudizio per gli utenti interessati, che hanno subito l'interruzione del servizio telefonico nonostante la contestazione degli addebiti ed il pagamento parziale delle fatture. Va tenuto in considerazione, altresì, che nel primo caso oggetto di contestazione l'utenza afferiva ad un cliente business (studio legale), e che nel secondo caso la sospensione si è protratta per circa tre mesi;

b) con riferimento all'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, va tenuto conto che in entrambi i casi Telecom Italia S.p.A. a seguito della sospensione ha provveduto a corrispondere agli utenti gli indennizzi per errata sospensione;

c) con riferimento alla personalità dell'agente, Telecom Italia S.p.A. è dotata di una organizzazione interna idonea a garantire la corretta gestione dei reclami e delle procedure di sospensione del servizio per morosità;

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 pecuniaria, per ciascuna delle due violazioni summenzionate, nella misura pari al doppio del minimo edittale previsto dall'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, equivalente ad euro 58.000,00 (cinquantottomila/00), per un importo complessivo di

Euro 232.000,00 (duecentotrentaduemila/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;

SENTITA 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 Telecom Italia S.p.A. con sede legale in Milano, alla Piazza Affari, n. 2 e sede secondaria in Roma, al Corso Italia, 41, il pagamento di euro 232.000,00 (duecentotrentaduemila/00) quale sanzione amministrativa pecuniaria irrogata ai sensi dell'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259.

DIFFIDA

la società Telecom Italia S.p.A. dal porre in essere ulteriori comportamenti in violazione dell'articolo 4 dell'Allegato A alla delibera 664/06/CONS;

INGIUNGE

alla citata società di versare la somma di euro 232.000,00 (duecentotrentaduemila/00) alla Sezione di Tesoreria Provinciale dello Stato di Roma sul c/c n. 871012 con imputazione al capitolo 2379 capo X bilancio di previsione dello Stato, evidenziando nella causale "*Sanzione amministrativa articolo 98, commi 16, decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, irrogata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*", 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. 272/09/CONS*".

Ai sensi dell'articolo 9 del decreto legislativo 259/2003, 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.

La presente delibera è pubblicata nel Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile nel sito web dell'Autorità: www.agcom.it.

Roma, 20 maggio 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