

DELIBERA N. 273/09/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 all'utenza n. 0721955820

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. 44/08//DIT del 30 dicembre 2008, con il quale è stata contestata alla società Telecom Italia S.p.A. la violazione dell'articolo 4 dell'Allegato A alla delibera 664/06/CONS, per aver sospeso il servizio relativamente all'utenza in epigrafe nonostante la pendenza della procedura di reclamo 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. 9113 del 6 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 le sospensioni del servizio, in data 17 giugno 2008 ed in data 14 luglio 2008, sarebbero intervenute a valle della corretta gestione dei reclami, 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”.

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, a seguito della emissione del conto n. 3/08, di importo pari ad euro 927,00, ha ritenuto di effettuare una verifica di regolarità in merito a quanto fatturato, comunicando successivamente all’utente, con comunicazione del 14 maggio 2008, la correttezza degli addebiti e la posticipazione della data di scadenza del pagamento al 26 maggio successivo. Il cliente, tuttavia, provvedeva a contestare la fattura sia telefonicamente, sia per iscritto in data 13 giugno 2008, previo pagamento del conto per la sola parte non contestata (pari ad euro 205,05). In data 17 giugno 2008 interveniva una prima sospensione del servizio, con ripristino il giorno successivo, nonostante la pendenza del reclamo del 13 giugno con pagamento parziale del conto 3/08 ed in assenza di preavviso.

In effetti al reclamo viene dato riscontro, ancorché senza alcuna informazione circa le verifiche effettuate, solo con comunicazione datata 3 luglio 2008, nella quale si assegna all’utente un ulteriore termine di 13 giorni per effettuare il pagamento. Pertanto, anche senza considerare il secondo reclamo proposto dal cliente tramite la Federconsumatori in data 3 luglio 2008, la seconda sospensione del servizio, in data 14 luglio 2008, è intervenuta quando il termine per il pagamento indicato con la predetta comunicazione del 3 luglio non risultava ancora scaduto.

Ne discende, quindi, che anche la seconda sospensione può considerarsi avvenuta in pendenza della procedura di reclamo, anche perché, oltre all’aspetto temporale summenzionato, non va sottaciuto che il laconico riscontro di Telecom Italia al reclamo del cliente inerente a traffico non riconosciuto non può considerarsi esaustivo, in quanto l’Operatore non può limitarsi ad affermare la correttezza degli addebiti sulla base delle “dovute verifiche”, senza specificare almeno il tipo di verifiche effettuate e le circostanze che giustificano gli addebiti oggetto di contestazione.

Tale ovvia considerazione porta anche a respingere quanto eccepito dalla Telecom Italia in ordine alla reiterazione dei reclami da parte del cliente, ed al paventato rischio

di utilizzo degli stessi con finalità dilatorie, in quanto, nel caso di specie, detta reiterazione può considerarsi diretta conseguenza proprio della inadeguatezza delle risposte fornite al cliente, con le modalità sopra ricordate.

RITENUTO, pertanto, 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;

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 l'utente interessato, che ha subito l'interruzione del servizio per due volte, la seconda protratta per diversi giorni;

b) con riferimento all'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, va tenuto conto che Telecom Italia S.p.A. ha provveduto a riattivare il servizio, ancorché solo dopo tre giorni, nella seconda circostanza;

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 della sanzione nella misura pari al doppio del minimo edittale, equivalente ad euro 58.000,00 (cinquantottomila/00), previsto dall'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, per un importo complessivo di euro 116.000,00 (centosedicimila/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 116.000,00 (centosedicimila/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 116.000,00 (centosedicimila/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. 273/09/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