

DELIBERA N. 274/09/CONS

Ordinanza - Ingiunzione alla società Telecom Italia S.p.A. per la violazione dell'articolo 60, comma 2, in combinato con l'allegato n. 4, parte A, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259 con riferimento all'utenza 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 12 gennaio 2006, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 33 del 9 febbraio 2006;

VISTO l'atto di contestazione del Direttore della Direzione tutela dei consumatori, n. 46/08//DIT del 31 dicembre 2008, con il quale è stata contestata alla società Telecom Italia S.p.A. la violazione dell'articolo 60, comma 2, in combinato con l'allegato n. 4, parte A, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259, per aver cessato il collegamento relativamente all'utenza in epigrafe per mancato pagamento delle fatture senza il debito preavviso, condotta sanzionabile ai sensi dell'art. 98, comma 16, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259;

VISTA la memoria difensiva prodotta dalla società Italia S.p.A., registrata al protocollo dell'Autorità n. 10143 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, dopo aver ricostruito la vicenda che ha portato prima alla sospensione e poi alla cessazione dell'utenza, ha chiesto l'archiviazione del procedimento sostenendo che, nel caso di specie, la comunicazione preventiva di cessazione, pur risultando a sistema regolarmente registrata, non è stata inviata per un mero errore di natura tecnica (cd scarto di codice utente), non visibile dagli operatori tramite semplice interrogazione a sistema, rappresentando altresì di aver provveduto, *favor utentis*, allo storno delle spese di attivazione, dovute dalla cliente per la riattivazione del servizio a seguito della cessazione.

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

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

Anche a voler considerare l'ipotesi di un errore di sistema, che tuttavia resta indimostrata, per una adeguata valutazione della vicenda va esaminata la condotta tenuta da entrambe parti nel caso in esame.

Da quanto emerso in sede istruttoria risulta che il cliente ha presentato diversi reclami in ordine alla funzionalità del servizio Adsl in merito ai quali non risultano risposte scritte da parte di Telecom Italia, tanto da spingere il cliente medesimo ad operare una autoriduzione degli importi addebitati per euro 11,55, a seguito della quale si è provveduto alla sospensione/cessazione della linea senza preavviso.

E' evidente, dunque, che l'asserito errore di sistema si innesta nella fase conclusiva di in una *escalation* procedurale che denuncia modalità inadeguate di gestione dei reclami per disconoscimento di traffico, tali da consentire la cessazione di una utenza *business* in assenza della chiusura del reclamo, e per il parziale mancato pagamento di un importo irrisorio, per di più riferibile ad un servizio accessorio.

Ne discende che di tale inadeguatezza, della quale il mancato preavviso di cessazione rappresenta solo uno degli indici, Telecom Italia non può non farsi carico, ritenendo di esimersi dalle proprie responsabilità semplicemente adducendo non dimostrati "errori di sistema".

D'altro canto, va ugualmente considerato che se Telecom Italia avesse adempiuto al proprio dovere di informativa il cliente sarebbe stato messo in condizione di decidere se provvedere al pagamento della somma oggetto di contestazione, impedendo così la cessazione dell'utenza.

Pertanto non può che confermarsi la violazione accertata e provvedere alla conseguente irrogazione della sanzione.

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 60, comma 2, in combinato con l' allegato n. 4, parte A, del medesimo decreto legislativo n. 259/2003;

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 ha comunque arrecato un grave pregiudizio al cliente, concretatosi nella sospensione prima, e nella cessazione senza preavviso poi, del servizio relativo ad una utenza *business* in pendenza di reclamo e nonostante il mancato pagamento fosse solo parziale e attenesse ad un servizio specifico (Adsl);

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, seppure tardivamente, a stornare quanto richiesto a titolo di contributo di riattivazione una volta ripristinata l'utenza;

c) con riferimento alla personalità dell'agente, Telecom Italia S.p.A. è dotata di una organizzazione interna idonea a garantire modalità di gestione dei reclami e delle misure a tutela del credito tali da impedire la cessazione della linea in assenza dei presupposti necessari;

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 la violazione contestata 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 complessivi 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

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 60, comma 2, del decreto legislativo 259/2003;

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. 274/09/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