

DELIBERA N. 28/11/CONS

Ordinanza - ingiunzione alla società Telecom Italia S.p.A. per la violazione dell'art. 61, comma 4, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259 con riferimento al mancato rispetto nell'anno 2009 degli obiettivi qualitativi relativi al tempo di riparazione dei malfunzionamenti

L'AUTORITA',

NELLA riunione del Consiglio del 20 gennaio 2011;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, 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*";

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 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. 179/03/CSP del 24 luglio 2003 pubblicata nella Gazzetta Ufficiale del 21 agosto 2003, n. 193, recante "*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della Legge 31 luglio 1997, n. 249*";

VISTA la delibera dell'Autorità n. 254/04/CSP del 10 novembre 2004 pubblicata nella Gazzetta Ufficiale del 17 dicembre 2004, n. 295, ed in particolare l'articolo 5 del relativo Allegato A, recante "*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 dell'Autorità n. 49/09/CSP del 31 marzo 2009, recante "*Determinazione degli obiettivi di qualità del servizio universale per l'anno 2009, in attuazione dell'articolo 61, comma 4, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259*",

pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 95 del 24 aprile 2009, ed il relativo Allegato A, recante “*Misure di qualità del servizio universale*”;

VISTO l’atto del direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 46/10/DIT del 26 agosto 2010, notificato in data 10 settembre 2010 con il quale veniva contestata alla società Telecom Italia S.p.A., con sede legale in Milano, in Piazza Affari n. 2 e sede secondaria in Roma, al Corso d’Italia n. 41, la violazione dell’articolo 61, comma 4, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, sanzionabile ai sensi dell’articolo 98, comma 16, del medesimo decreto legislativo, per non aver rispettato, per l’anno 2009, gli obiettivi qualitativi relativi al tempo di riparazione dei malfunzionamenti, così come definiti dall’allegato A, della delibera dell’Autorità n. 49/09/CSP;

UDITA la società Telecom Italia S.p.A. nel corso dell’audizione del 22 ottobre 2010;

VISTI gli atti del procedimento e le risultanze istruttorie;

CONSIDERATO quanto segue:

### **I. Deduzioni della società interessata**

In sede di audizione Telecom Italia S.p.A. (di seguito anche la “Società”) ha chiesto a questa Autorità di procedere all’archiviazione del procedimento sanzionatorio avviato con atto di contestazione n. 46/10/DIT tenuto conto dei risultati positivi ottenuti, nel corso del 2010, sulla qualità generale del servizio universale ed, in particolar modo, sugli indicatori concernenti il tempo di riparazione dei malfunzionamenti.

### **II. Valutazioni dell’Autorità**

Il presente procedimento sanzionatorio prende avvio dall’accertamento del mancato rispetto, da parte della società Telecom Italia S.p.A., degli obiettivi qualitativi fissati, ai sensi dell’articolo 61, comma 4, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, dalla delibera dell’Autorità n. 49/09/CSP per l’anno 2009. Telecom Italia S.p.A., in quanto impresa designata alla fornitura del servizio universale, è tenuta a conformarsi agli obiettivi di qualità individuati di volta in volta da questa Autorità per le imprese assoggettate agli obblighi di fornitura del servizio universale nonché a comunicare, ai sensi dell’articolo 5, comma 3, Allegato A, della delibera n. 254/04/CSP, contestualmente alla pubblicazione del bilancio annuale d’esercizio o, comunque, entro il 30 giugno dell’anno successivo a quello di riferimento, i risultati raggiunti con riferimento agli indicatori di qualità dei servizi di telefonia vocale fissa.

Con riferimento all’anno 2009, la società Telecom Italia S.p.A. ha trasmesso, in data 1° luglio 2010, la relazione contenente gli indicatori di qualità dei servizi di telefonia vocale su rete fissa, da cui è emerso un disallineamento tra i valori qualitativi concernenti il tempo di riparazione dei malfunzionamenti su cui si è attestata la Società

nel corso del 2009 e gli obiettivi qualitativi fissati da questa Autorità per l'anno 2009 con la delibera n. 49/09/CSP.

In particolare, dalla disamina della predetta relazione è emerso che: a) il “tempo di riparazione dei malfunzionamenti” in relazione al “percentile 80%” è stato pari a 52 ore e dunque superiore all'obiettivo fissato dalla delibera n. 49/09/CSP in 48 ore; b) il tempo di riparazione dei malfunzionamenti” relativamente al “percentile 95%” è stato pari a 139 ore e dunque superiore all'obiettivo fissato per il 2009 da questa Autorità in 125 ore; c) la percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo contrattualmente previsto è stato pari all'88,7% e quindi inferiore all'obiettivo fissato dalla delibera n. 49/09/CSP del 92%.

Pertanto, con atto di contestazione n. 46/10/DIT del 26 agosto 2010 è stato accertato il mancato rispetto da parte della Società degli obiettivi qualitativi relativi al tempo di riparazione dei malfunzionamenti fissati dalla delibera n. 49/09/CSP.

In relazione ai rilievi della Società circa i risultati positivi ottenuti, nel corso del 2010, sulla qualità generale del servizio universale ed, in particolar modo, sugli indicatori concernenti il tempo di riparazione dei malfunzionamenti, deve rilevarsi come essi non risultino idonei ad escludere la responsabilità della stessa in ordine alla fattispecie contestata. Invero, il riferimento ai risultati positivi conseguiti in materia di qualità nella fornitura del servizio universale nel corso del 2010, ossia nell'anno successivo a quello cui si riferisce il presente procedimento sanzionatorio, non appare in alcun modo idoneo ad escludere la illegittimità della condotta della Società in quanto si riferisce ad un periodo differente rispetto a quello oggetto di accertamento.

Pertanto, alla luce di quanto sopra esposto, non può che confermarsi la violazione accertata con l'atto n. 46/10/DIT, consistente nel mancato rispetto da parte della società Telecom Italia S.p.A., nell'anno 2009, degli obiettivi qualitativi relativi al tempo di riparazione dei malfunzionamenti, così come definiti dall'allegato A, della delibera dell'Autorità n. 49/09/CSP.

RITENUTA, in conclusione, la sussistenza dei presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa prevista dall'art. 98, comma 16, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, avendo accertato che la società Telecom Italia S.p.A. non ha rispettato, nell'anno 2009, gli obiettivi qualitativi sopra specificati concernenti il tempo di riparazione dei malfunzionamenti, in violazione di quanto disposto dall'art. 61, comma 4, del medesimo decreto 259/2003;

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

1. con riferimento alla gravità della violazione, va rilevato che essa è stata accertata con riferimento a tutte e tre le modalità di misurazione dell'indicatore del livello di qualità del servizio universale “*tempo di riparazione dei malfunzionamenti*”;
2. relativamente all'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, va tenuto conto che nel semestre successivo al

periodo della accertata violazione, ossia nel primo semestre dell'anno 2010, i risultati conseguiti dalla Società con riferimento a due delle modalità di misurazione del livello di qualità nell'area del tempo di riparazione dei malfunzionamenti risultano in linea agli obiettivi fissati per l'anno 2010, mentre il terzo, ossia la percentuale delle riparazioni completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto, di poco inferiore rispetto agli obiettivi fissati per l'anno di riferimento (dello 0,2%);

3. con riferimento alla personalità dell'agente, Telecom Italia S.p.A. è dotata di una organizzazione interna e di risorse idonee a garantire il rispetto di quanto stabilito dalla delibera n. 49/09/CSP;

4. in ordine alle condizioni economiche dell'agente, si ritiene che la situazione patrimoniale della società Telecom Italia S.p.A. sia tale da poter senza dubbio sostenere la sanzione prevista per la violazione contestata.

RITENUTO, in relazione agli usuali criteri per la determinazione della sanzione di cui all'art. 11 della legge 24 novembre 1981, n. 689, di determinare la sanzione pecuniaria per i fatti contestati nella misura pari al triplo del minimo edittale, equivalente ad euro 58.000,00 (cinquantottomila/00), per un totale di euro 174.000,00 (centosettantaquattromila/00);

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 Milano, alla Piazza Affari n. 2 e sede secondaria in Roma, al Corso d'Italia n. 41, il pagamento di euro 174.000,00 (centosettantaquattromila/00) per la violazione contestata, 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'art. 61, comma 4, 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. 28/11/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. 28/11/CONS”.

La presente delibera è pubblicata nel Bollettino Ufficiale dell’Autorità ed è resa disponibile nel sito web dell’Autorità: [www.agcom.it](http://www.agcom.it).

Ai sensi dell’articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 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, 20 gennaio 2011

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

I COMMISSARI RELATORI

Gianluigi Magri

Sebastiano Sortino

Per visto di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola