



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 288/18/CONS**

**ORDINANZA INGIUNZIONE ALLA SOCIETÀ WIND TRE S.P.A. PER LA VIOLAZIONE DELL'ART. 98, COMMA 9, DEL DECRETO LEGISLATIVO 1° AGOSTO 2003, N. 259 (CONTESTAZIONE N. 14/17/DTC)**

## **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione di Consiglio del 27 giugno 2018;

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*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”, di seguito il “*Codice*”;

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

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241, recante “*Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*”;

VISTO il decreto legislativo 2 luglio 2010 n. 104, recante “*Attuazione dell’art. 44 della legge 18 giugno 2009, n. 69, recante delega al governo per il riordino del processo amministrativo*”;

VISTA la delibera n. 410/14/CONS, del 29 luglio 2014, ed il relativo Allegato A, recante “*Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni e consultazione pubblica sul documento recante «Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni»*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 581/15/CONS, di seguito  
*Regolamento*;

VISTA la delibera n. 265/15/CONS, del 28 aprile 2015, recante “*Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/CONS;

VISTA la delibera n. 401/10/CONS, del 22 luglio 2010, recante “*Disciplina dei tempi dei procedimenti*”, come modificata dalla delibera n. 118/14/CONS;

VISTO l’atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 14/17/DCT del 6 dicembre 2017, notificato alla parte in pari data, con il quale veniva contestata alla società Wind Tre S.p.A. (di seguito la “società” o “Wind Tre”) di non aver fornito riscontro alle richieste di dati e informazioni in merito alla ottemperanza a sei provvedimenti temporanei oggetto di verifica, condotta sanzionabile ai sensi dell’art. 98, comma 9, del *Codice*;

PRESO ATTO che la Società non ha trasmesso entro il termine prescritto una memoria difensiva né ha richiesto di essere sentita in audizione, ma si è limitata, con nota trasmessa l’11 gennaio 2018, a comunicare gli esiti della gestione amministrativa dei clienti coinvolti in trattazione, addebitando il ritardo nel riscontro a non meglio specificate problematiche della PEC aziendale e impegnandosi per il futuro a dare tempestiva risposta;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la nota del 9 aprile 2018 con protocollo nr. 30821, con la quale si comunicava alla Società la sospensione del procedimento disposto, ai sensi dell’art. 11 del *Regolamento*, nella seduta di Consiglio del 26 marzo 2018;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. Il fatto e la contestazione**

Nell’ambito delle attività di vigilanza svolte dall’Ufficio competente per verificare l’ottemperanza a provvedimenti temporanei adottati nell’ambito delle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, non ha fornito le informazioni richieste e ritenute necessarie per accertare la fondatezza delle segnalazioni ricevute ed eventuali profili di responsabilità.

In particolare, questa Autorità ha trasmesso alla Società una richiesta di informazioni e dati, con nota prot. n. 67107 del 25 settembre 2017, reiterata con nota n. 74342 del 19 ottobre successivo, assegnando come termine per il riscontro la data del 27 ottobre 2017. In data 3 novembre 2017, non avendo ricevuto alcuna risposta, l’Ufficio preposto ha inviato un sollecito, recante prot. n. 77714, con il quale è stata reiterata la precedente richiesta e indicato, come nuovo termine per il riscontro, il 7 novembre



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

2017. Tuttavia, la Società non ha dato alcun riscontro alle predette richieste di dati e informazioni.

Pertanto, con atto n. 14/17/DTC, notificato in data 6 dicembre 2017, è stato avviato un procedimento sanzionatorio ai sensi dell'art. 98, comma 9, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 per la mancata comunicazione dei dati e delle informazioni richiesti dall'Autorità in riferimento all'inottemperanza a sei provvedimenti temporanei adottati dai CORECOM Sicilia, Lazio e Calabria.

### **2. Deduzioni della Società**

La Società non ha trasmesso alcuna memoria difensiva né ha richiesto di essere sentita in audizione entro i termini prescritti, limitandosi, con nota dell'11 gennaio 2018, a illustrare sinteticamente le modalità di gestione delle fattispecie oggetto di verifica.

### **3. Valutazioni dell'Autorità**

L'Autorità, con l'atto di avvio del procedimento sanzionatorio, ha accertato che Wind Tre non ha fornito, nei termini e con le modalità richiesti, i dati e le informazioni necessari al fine di poter verificare l'ottemperanza a sei provvedimenti adottati dai CORECOM di Sicilia, Lazio e Calabria nell'ambito delle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche. Tale comportamento omissivo, in effetti, non ha consentito all'Autorità di svolgere, nell'ambito delle proprie finalità istituzionali, adeguate e tempestive verifiche in merito alle eventuali responsabilità di Wind Tre o di altri operatori rispetto ai disservizi lamentati dagli utenti.

A seguito dell'avvio del predetto procedimento, la Società non ha trasmesso memoria difensiva nei termini regolamentari né ha richiesto di essere sentita in audizione. Solo con nota dell'11 gennaio 2018 Wind Tre ha inviato un sintetico prospetto, nel quale si dà conto della gestione dei sei clienti interessati dai provvedimenti temporanei oggetto di verifica.

Tanto premesso, si ritiene di dover confermare quanto accertato in sede di avvio del procedimento sanzionatorio, in quanto la Società non ha fornito giustificazioni idonee a escludere la propria responsabilità in relazione alla condotta contestata.

RITENUTA, pertanto, la sussistenza dei presupposti, per l'applicazione della sanzione amministrativa da euro 15.000,00 ad euro 1.150.000,00, ai sensi dell'art. 98, comma 9, del *Codice*;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

CONSIDERATO che, ai sensi dell'art. 98, comma 17-*bis*, del *Codice*, nel caso di specie non si applicano le disposizioni sul pagamento in misura ridotta di cui all'art. 16, della legge n. 689/1981;

RITENUTO, quindi, di dover determinare la sanzione pecuniaria nella misura di dodici volte il minimo edittale, per un totale di euro 180.000,00 (centottantamila/00) e che in tale commisurazione rilevano altresì i seguenti criteri, di cui all'art. 11, della legge n. 689/1981:

### **A. Gravità della violazione**

La Società, con la propria condotta, ha pregiudicato l'attività di gestione delle segnalazioni e vigilanza svolta dall'Autorità in materia di tutela degli utenti. In particolare, l'Autorità non è stata posta nelle condizioni di poter acquisire tempestivamente tutti i documenti e le informazioni utili a svolgere un'adeguata attività di verifica in merito alle inottemperanze di sei provvedimenti emanati dai CORECOM di Sicilia, Lazio e Calabria per l'identificazione della sussistenza di eventuali profili di responsabilità della Società o di terzi. Inoltre, va considerato che la Società non ha fornito le informazioni richieste neppure dopo due note di sollecito. La violazione, pertanto, può essere considerata di media gravità e di media durata;

### **B. Opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione**

La Società, nell'ambito del procedimento sanzionatorio *de quo*, ha inviato in data 11 gennaio 2018, oltre trenta giorni dalla notifica della contestazione una nota con la quale ha comunicato, ancorché sommariamente e senza allegazione probatoria, gli esiti della gestione amministrativa dei clienti coinvolti in trattazione, scusandosi per il ritardo dovuto a problematiche della PEC aziendale e impegnandosi per il futuro a dare tempestiva risposta;

### **C. Personalità dell'agente**

La Società è dotata di una organizzazione interna idonea a garantire una gestione adeguata delle richieste di informazione formulate dall'Autorità provvedendo, nei termini e con le modalità prescritti, alla comunicazione dei documenti, dei dati e delle notizie richiesti dall'Autorità;

### **D. Condizioni economiche dell'agente**



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

La Società presenta una situazione economica, risultante dal bilancio 2016 che registra un fatturato pari a 6.308 milioni di euro, tale da consentire l'applicazione della sanzione come sopra determinata;

UDITA la relazione del Commissario, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

### **ACCERTA**

che la società Wind Tre S.p.A. – codice fiscale: 02517580920, con sede legale in Trezzano sul Naviglio (MI), Via Leonardo da Vinci n. 1, non ha fornito, nei termini e secondo le modalità indicate dall'Autorità, riscontro alle richieste di dati e informazioni relative all'ottemperanza a provvedimenti temporanei adottati nell'ambito delle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, condotta sanzionabile ai sensi dell'art. 98, comma 9, del *Codice*;

### **ORDINA**

alla predetta Società, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, di pagare la sanzione amministrativa pecuniaria di euro 180.000,00 (centottantamila/00) ai sensi dell'art. 98, comma 9, del *Codice*;

### **DIFFIDA**

la predetta Società dall'intraprendere ogni attività e/o comportamento in violazione delle disposizioni richiamate;

### **INGIUNGE**

alla citata Società di versare entro 30 giorni dalla notificazione del presente provvedimento, sotto pena dei conseguenti atti esecutivi a norma dell'art. 27 della citata legge n. 689/1981, la somma di euro 180.000,00 (centottantamila/00) alla Sezione di Tesoreria Provinciale dello Stato, avente sede a Roma, utilizzando il bollettino c/c n. 871012 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, ai sensi dell'art. 98, comma 9, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, con delibera n. 288/18/CONS*" ovvero, in alternativa, indicando la



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

medesima causale, utilizzando il codice IBAN: IT54O0100003245348010237900 per l'imputazione della medesima somma al capitolo 2379, capo X, mediante conto corrente bancario dei servizi di Tesoreria provinciale dello Stato.

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. 288/18/CONS*".

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alla parte e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità [www.agcom.it](http://www.agcom.it).

Roma, 27 giugno 2018

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Francesco Posteraro

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Riccardo Capecchi