

Delibera n. 379/11/CONS

Ordinanza-ingiunzione alla Società Fastweb S.p.A. per violazione dell'articolo 98
comma 9, del decreto legislativo 1° agosto 2003 n. 259
(proc. sanz. n. 4/11/DIT)

L'AUTORITA',

NELLA riunione di Consiglio del 30 giugno 2011;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le
garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e
radiotelevisivo", e 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 modificazioni 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 e integrazioni;

VISTO il verbale d'accertamento n. 4/11/DIT e il conseguente atto di
contestazione della Direzione tutela dei consumatori n. 4/11/DIT del 14 febbraio 2011,
notificato in data 18 febbraio 2011 con il quale è stata contestata alla società Fastweb
S.p.A. la violazione dell'articolo 98, comma 9, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n.
259, per non aver provveduto alla comunicazione dei documenti, dei dati e delle
informazioni richieste dall'Autorità con nota dell'8 novembre 2010 (prot. n. 64567),
dell'Ufficio gestione delle segnalazioni - Direzione tutela dei consumatori;

VISTA la memoria difensiva presentata dalla società Fastweb S.p.A. in data 28
febbraio 2011, acquisita al protocollo dell'Autorità con n. 9492;

UDITA la società in data 16 marzo 2011;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO, quanto segue:

I. Deduzioni della società interessata

La società Fastweb S.p.A. (di seguito anche Fastweb) nella memoria difensiva ha affermato di aver fornito in data 25 gennaio 2011 le informazioni richieste dall'Ufficio gestione delle segnalazioni con nota dell'8 novembre 2010, e cioè circa due mesi e mezzo dopo la scadenza del termine di 15 giorni assegnato (che cadeva in data 23 novembre 2010), con invio dei documenti a mezzo fax e all'indirizzo di posta elettronica, come documentato in atti istruttori (lettera di risposta di Fastweb del 25 gennaio 2011 e *report* di avvenuta comunicazione). Fastweb precisa che l'invio di quanto richiesto è avvenuto prima dell'accertamento del procedimento sanzionatorio n. 4/11/DIT del 14 febbraio 2011 ed evidenzia che il ritardo nel fornire le informazioni richieste è stato causato da una situazione eccezionale, sollecitamente affrontata dall'operatore e comunque in epoca antecedente alla notifica del procedimento sanzionatorio *de quo*. Il ritardo contestato è derivato dal fatto che la citata richiesta di informazioni è pervenuta in un periodo dell'anno (2° semestre 2010) in cui la Società Fastweb S.p.A. ha dovuto affrontare uno straordinario e non previsto numero di richieste di informazioni provenienti, non solo dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, ma anche dal Ministero dello Sviluppo Economico e dagli Ispettorati territoriali per le comunicazioni, situazione che ha prodotto una congestione dell'Attività a capo della struttura organizzativa preposta per l'evasione delle richieste. In particolare il processo finalizzato alla raccolta di informazioni per rispondere alle richieste dall'Autorità necessita, come il caso di specie, il coinvolgimento di diverse funzioni aziendali, ognuna per la parte di propria competenza, al fine di svolgere una puntuale verifica in relazione a quanto specificatamente richiesto e segnalato. Fastweb ha, comunque, rimediato all'omissione di informazioni e ha fornito quanto richiesto senza attendere alcuna sollecitazione dall'Autorità, con invio delle informazioni in data 25 gennaio 2011. Infine l'Operatore ha dichiarato di aver anche avviato l'implementazione di una procedura al fine di ottimizzare il processo di gestione delle segnalazioni preordinate alla comunicazioni di dati e informazioni da fornire all'Autorità e così rispettare i tempi assegnati per la loro comunicazione. Tale procedura prevede: l'istituzione di un unico punto di ricevimento delle richieste attraverso un apposito indirizzo di posta certificata; la creazione di un ufficio di coordinamento dell'attività di *collection* delle informazioni; la creazione di una procedura interna di flussi comprendente un meccanismo di monitoraggio di controllo interno delle tempistiche.

Nelle conclusioni Fastweb chiede, per le su esposte ragioni, l'archiviazione del procedimento in discussione.

II. Valutazioni dell'Autorità in ordine al caso di specie

Le risultanze istruttorie hanno evidenziato che la società Fastweb S.p.A. ha fornito in ritardo le informazioni richieste dall'Autorità con la nota del 8 novembre 2010 (prot. 64567) dell'Ufficio gestione delle segnalazioni e precisamente le ha trasmesse con nota del 25 gennaio 2011, ritardo, tra l'altro, riconosciuto dallo stesso operatore. L'argomento avanzato dall'operatore per giustificare il ritardo nell'adempimento dell'obbligo contestato, e cioè il fatto che esso è stato causato da uno straordinario e non previsto numero di richieste di informazioni provenienti da diverse Pubbliche Amministrazioni, non è elemento idoneo ad eliminare l'antigiuridicità della condotta contestata. Il ritardo nel fornire le informazioni e i dati richiesti ha, comunque, compromesso un completo e corretto espletamento dell'attività di vigilanza di questa Autorità, tesa a verificare il rispetto delle norme di settore da parte del predetto operatore in relazione ai fatti denunciati dagli utenti.

L'altro argomento difensivo, consistente nell'aver implementato una procedura tesa ad ottimizzare il processo di gestione delle segnalazioni preordinato alla comunicazione dei dati ed informazioni da fornire all'Autorità per rispettare i tempi assegnati, può essere considerato come fatto che incide sui criteri di quantificazione della sanzione da irrogare ai sensi dell'articolo 11 della legge 689/81.

Si ritiene pertanto di confermare gli addebiti contestati e dunque di procedere alla irrogazione della sanzione prevista.

RITENUTA, per quanto sopra esposto, la sussistenza dei presupposti per l'applicazione della sanzione ai sensi dell'articolo 98, comma 9, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, da determinarsi tra un minimo di euro 15.000,00 (quindicimila/00) ed un massimo di euro 1.150.000,00 (unmilionecentocinquantamila/00);

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

a) con riferimento alla gravità della violazione, va rilevato che, la società Fastweb S.p.A. non ha fornito nei tempi previsti le informazioni richieste con nota del 8 novembre 2010 (prot. 64567), compromettendo l'attività di vigilanza del competente ufficio di questa Autorità;

b) con riferimento all'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, va tenuto conto che comunque l'operatore, pur se con ritardo, ha fornito le informazioni richieste, trasmesse con nota del 25 gennaio 2011; va tenuto inoltre presente quanto dichiarato in ordine alla implementazione di una nuova procedura per la gestione delle richieste di informazioni, finalizzata a scongiurare il ripetersi della condotta contestata;

c) con riferimento alla personalità dell'agente, la società Fastweb S.p.A. è dotata di un'organizzazione interna idonea a garantire il rispetto dei tempi assegnati per fornire la risposta alla richiesta d'informazioni e dati;

d) con riferimento alle condizioni economiche dell'agente, le stesse sono tali da poter sostenere la sanzione nella misura così determinata

RITENUTO, pertanto, di dover determinare la sanzione amministrativa pecuniaria, per la violazione contestata, nella misura pari al minimo edittale, corrispondente ad euro 15.000,00 (quindicimila/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 formulata dalla Direzione tutela dei consumatori;

UDITA 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 Fastweb S.p.A. con sede in Milano 20155, Via Caracciolo n. 51, di pagare la somma di euro 15.000,00 (quindicimila/00) quale sanzione amministrativa irrogata ai sensi dall'articolo 98, comma 9, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 per non aver provveduto, nei termini assegnati, alla comunicazione dei documenti, dei dati e delle notizie richieste dall'Autorità;

DIFFIDA

la società Fastweb S.p.A. a non porre in essere ulteriori comportamenti in violazione dell'articolo 98, comma 9, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259;

INGIUNGE

alla citata 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 articolo 98, comma 9 del decreto legislativo n.259 del 1 agosto 2003, irrogata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con delibera n. 379/11/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.

Quietanza di pagamento dovrà essere inviata in originale, o in copia autenticata, a quest'Autorità entro il termine di giorni dieci dall'avvenuto versamento, indicando come riferimento "DEL. N. 379/11/CONS ".

La presente delibera è pubblicata sul sito web dell'Autorità: 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.

Roma, 30 giugno 2011

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

ICOMMISSARI RELATORI

Gianluigi Magri

Sebastiano Sortino

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola