

**Delibera n. 387/11/CONS**

**Ordinanza ingiunzione alla società Telecom Italia S.p.A. per la violazione dell'articolo 4, commi 1 e 2, allegato a, della delibera N. 664/06/CONS concernente l'illegittima sospensione dei servizi voce e internet (Proc. Sanz. n. 8/11/DIT)**

L'AUTORITA'

NELLA riunione di Consiglio del 6 luglio 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;

VISTA la delibera dell'Autorità n. 664/06/CONS del 23 novembre 2006, ed il relativo Allegato A, recante "*Disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza*";

VISTO l'atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori, n. 8/11/DIT, del 31 marzo 2011, notificato in data 7 aprile 2011, con il quale veniva contestata alla società Telecom Italia S.p.A. la violazione dell'articolo 4, commi 1 e 2, Allegato A, della delibera n. 664/06/CONS unitamente alle disposizioni di cui all'Allegato 4, parte A, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 sotto tre diversi profili: *i*) per aver sospeso la linea intestata al sig. C. in pendenza di un reclamo concernente taluni addebiti contenuti nel conto n. 2/10, nonostante l'avvenuto pagamento da parte dell'utente degli importi non oggetto di contestazione, *ii*) per aver sospeso un servizio diverso da quello interessato dal mancato pagamento, *iii*) per non aver avvertito l'utente circa l'imminente sospensione del servizio.

VISTA la memoria difensiva presentata dalla società Telecom Italia S.p.A. in data 12 maggio 2011, acquisita al protocollo generale dell'Autorità con n. 003051;

VISTI gli atti del procedimento e le risultanze istruttorie;

CONSIDERATO quanto segue:

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

La società Telecom Italia S.p.A. (di seguito la “Società”), nelle proprie memorie, in relazione a quanto ad essa contestato con atto n. 8/11/DIT, ha affermato di aver provveduto, già in data antecedente alla notifica dell’atto di avvio del procedimento sanzionatorio *de quo*, a stornare all’utente l’importo addebitato a titolo di traffico *over bundle*, pari ad euro 155,70, da questi disconosciuto e oggetto del reclamo inviato in data 26 febbraio 2010, corrispondendo altresì all’utente una somma di denaro a titolo di indennizzo per il mancato riscontro a detto reclamo. La Società ha inoltre tenuto a precisare che la scorretta gestione del cliente ed, in particolare, del reclamo da questi inviato in data 26 febbraio 2011, è stata determinata “*dalla circostanza che il predetto reclamo veniva chiuso facendo riferimento ad un’anomalia riscontrata in relazione a dei mancati addebiti che, invece, non erano pertinenti al reclamo del cliente*”. La Società inoltre ha prodotto, nel corso del procedimento, le comunicazioni di sollecito di pagamento e di risoluzione contrattuale inviate al sig. C. nelle date del 14 aprile 2010, dell’11 agosto 2010 e del 30 settembre 2010.

Alla luce di quanto esposto nelle proprie memorie in relazione alla gestione della vicenda *de qua* la Società ha chiesto a questa Autorità di procedere all’archiviazione del presente procedimento sanzionatorio.

### **II. Valutazioni dell’Autorità**

Il presente procedimento è stato avviato a seguito della ricezione della segnalazione di un utente, il sig. R.C. il quale, nel giugno del 2010, si rivolgeva a questa Autorità lamentando la sospensione, senza preavviso, dei servizi voce e dati, a seguito della presentazione alla società Telecom Italia S.p.A. di un reclamo in merito a taluni addebiti referentesi a traffico dati effettuato *over bundle* e ciò, nonostante egli avesse provveduto a saldare regolarmente la fattura per gli importi non oggetto di contestazione.

Con atto n. 8/11/DIT, questa Autorità ha avviato un procedimento sanzionatorio nei confronti di detta società contestando la violazione dell’articolo 4, commi 1 e 2, Allegato A, della delibera n. 664/06/CONS unitamente alle disposizioni di cui all’Allegato 4, parte A, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 sotto tre diversi profili: *i)* per aver sospeso la linea intestata al sig.R.C. in pendenza di un reclamo concernente taluni addebiti relativi al traffico dati contenuti nel conto n. 2/10, *ii)* per aver sospeso un servizio diverso da quello interessato dal mancato pagamento, *iii)* per non aver avvertito l’utente circa l’imminente sospensione del servizio.

Prima di soffermarsi sulla fattispecie concreta che ha dato luogo all’avvio del presente procedimento sanzionatorio, appare opportuno richiamare il contenuto delle disposizioni che, nel caso di specie, si assumono violate, ossia l’articolo 4, commi 1 e 2,

Allegato A, della delibera n. 664/06/CONS e le disposizioni di cui all'Allegato 4, parte A, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259. L'articolo 4, comma 2, Allegato A, della richiamata delibera n. 664/06/CONS, dispone che l'utente che abbia presentato formale reclamo all'operatore in merito agli addebiti referentesi ad un singolo bene o servizio, anche supplementare, possa sospenderne il pagamento fino alla definizione della procedura di reclamo, fermo restando l'obbligo di corrispondere le somme non oggetto di contestazione; il medesimo articolo, al comma 2, sancisce il divieto in capo agli operatori di comunicazione elettronica, in caso di mancato o ritardato pagamento di un *singolo servizio* da parte di un utente, di sospendere la fornitura di *altri servizi* dedotti in contratto se non nei limiti specificamente ammessi dall'Allegato 4, Parte A, del decreto legislativo 259/2003, ossia nei casi di "*frode, di ripetuti ritardati pagamenti o di ripetuti mancati pagamenti*" che, si precisa, nel caso di specie non risultano sussistenti. Da ultimo, la disposizione di cui all'Allegato 4, parte A, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, impone in capo all'operatore di informare l'utente con congruo preavviso circa l'imminente sospensione del servizio.

Ebbene, nel caso di specie è stato accertato che, in seguito alla presentazione da parte del sig. R.C. di un reclamo in merito agli importi fatturati a titolo di traffico dati *over bundle*, e nonostante l'avvenuto pagamento da parte di questi della relativa fattura per gli importi non oggetto di contestazione e, si precisa, di tutti gli importi addebitati a titolo di traffico voce, la società Telecom Italia S.p.A., in data 28 maggio 2010, ha disposto la sospensione dei servizi voce e dati attivi sull'utenza del sig. R.C. in violazione di quanto previsto dall'articolo 4, commi 1 e 2, Allegato A, della delibera n. 664/06/CONS.

In relazione a quanto dedotto dalla Società nelle memorie trasmesse in data 12 maggio 2011, si rileva come la circostanza che essa abbia provveduto a stornare gli importi oggetto di disconoscimento da parte del segnalante e a corrispondere a quest'ultimo un indennizzo, non risulti idonea, di per sé, ad escludere la violazione accertata e i conseguenti profili di illegittimità della condotta della Società concretizzatasi nella sospensione del servizio internet in pendenza di un reclamo concernente l'addebito di taluni importi e nella sospensione di un servizio diverso da quello interessato dal mancato pagamento, ossia del servizio voce.

Con riferimento poi all'ulteriore profilo oggetto di contestazione nel procedimento *de quo*, ossia quello concernente la mancata comunicazione all'utente dell'imminente sospensione del servizio, si rileva che la Società ha prodotto la documentazione comprovante l'avvenuto invio di detta comunicazione e, pertanto, deve escludersi la sussistenza della violazione della disposizione di cui all'Allegato 4, parte A, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259.

RITENUTO, pertanto, di dover escludere, nel caso di specie, la violazione da parte della società Telecom Italia S.p.A. delle disposizioni di cui all'Allegato 4, parte A, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

RITENUTO, invece, di confermare quanto rilevato in sede di accertamento in ordine alla violazione da parte della società Telecom Italia S.p.A. dell'articolo 4, commi 1 e 2, Allegato A, della delibera n. 664/06/CONS e, per l'effetto, di procedere ad irrogare la sanzione prevista dall'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, da determinarsi tra un minimo di euro 58.000,00 (cinquantottomila/00) ed un massimo di euro 580.000,00 (cinquecentottantamila/00);

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

a) con riferimento alla gravità della violazione, va rilevato che la condotta della Società ha comportato un grave pregiudizio all'utente dal momento che questi si è visto privato della possibilità di fruire dei servizi voce e internet per il periodo intercorrente tra il 28 maggio 2010 e il 7 giugno 2010;

b) con riferimento alla personalità dell'agente, la Società è dotata di una organizzazione interna idonea a garantire la corretta esecuzione delle prescrizioni regolamentari di cui all'articolo 4, Allegato, della delibera n. 664/06/CONS;

c) con riferimento all'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, va tenuto conto che la Società ha riconosciuto all'utente un indennizzo per i disagi causati e ha provveduto allo storno del traffico contestato;

d) in ordine alle condizioni economiche dell'agente, si ritiene che la situazione patrimoniale della Società sia tale da poter senza dubbio sostenere la sanzione prevista per la violazione dell'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259;

RITENUTO, alla luce delle summenzionate considerazioni, di determinare la sanzione amministrativa pecuniaria nella misura del minimo edittale pari ad euro 58.000,00 (cinquantottomila/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;

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, di pagare la somma di euro 58.000,00 (cinquantottomila/00) quale sanzione amministrativa irrogata ai sensi dall'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, per la violazione dell'articolo 4, commi 1 e 2, Allegato A, della delibera n. 664/06/CONS unitamente alle disposizioni di cui all'Allegato 4, parte A, del predetto decreto legislativo 1 agosto 2003;

## **DIFFIDA**

la società Telecom Italia S.p.A. all'osservanza di quanto previsto dall'articolo 4, commi 1 e 2, Allegato A, della delibera n. 664/06/CONS;

## **INGIUNGE**

alla citata società di versare la predetta somma alla Sezione di Tesoreria Provinciale dello Stato di Roma, utilizzando il bollettino 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. 387/11/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. 387/11/CONS".

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. 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

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

Roma, 6 luglio 2011

**IL PRESIDENTE**

Corrado Calabrò

**I COMMISSARI RELATORI**

Gianluigi Magri

Sebastiano Sortino

Per visto di conformità a quanto deliberato

**IL SEGRETARIO GENERALE**

Roberto Viola