

DELIBERA N. 405/10/CONS

Ordinanza -ingiunzione alla società Opitel S.p.A. per la violazione dell'art. 7, commi 1 e 2, della delibera n. 244/08/CSP.

L'AUTORIA'

NELLA riunione del Consiglio del 22 luglio 2010;

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'art. 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, nel testo coordinato allegato alla delibera n. 130/08/CONS;

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. 131/06/CSP del 12 luglio 2006, recante *Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa, ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n.249*, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 173 del 27 luglio 2006;

VISTA la delibera dell'Autorità n. 244/08/CSP del 12 novembre 2008, recante *Ulteriori disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa ad integrazione della delibera n. 131/06/CSP*, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 21 del 27 gennaio 2009;

VISTO l'atto di contestazione del Direttore della Direzione tutela dei consumatori, n. 12/10/DIT del 12 marzo 2010, notificato il 19 marzo 2010, con il quale è stata contestata alla società Opitel S.p.A., con sede legale in Via Cassanese, 210 (20090) Segrate (Mi), l'inosservanza dell'art. 7, commi 1, 2 e 3 della delibera dell'Autorità n. 244/08/CSP, per non aver pubblicato, sulle proprie pagine dedicate ai

piani tariffari per il servizio Adsl le informazioni di cui all'Allegato 6 della delibera n. 244/08/CSP e per non aver inserito nelle condizioni generali di contratto per il servizio di accesso ad internet da postazione fissa indicazioni di come reperire informazioni sugli obiettivi e i risultati di qualità del servizio, nonché le caratteristiche peculiari dell'offerta relativamente alla qualità del servizio di accesso e per non aver assicurato, nella pubblicità e nei messaggi informativi, con qualunque mezzo diffusi, la corretta indicazione della velocità di trasmissione dati e specificatamente la banda minima in downloading di cui all'allegato 2, oltre che le indicazioni su dove reperire maggiori informazioni a riguardo, condotta sanzionabile ai sensi dell'art. 98, comma 16, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

VISTE le controdeduzioni della società Opitel S.p.A. e la relativa documentazione prodotta;

CONSIDERATO quanto segue:

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

La società Opitel S.p.A. ritiene che la contestazione dell'Autorità sia ingiustificata per la seguente motivazione.

In relazione alle violazioni accertate, la società Opitel S.p.A. sostiene che l'articolo 7, comma 3 lett. b) della delibera n. 244/08/CSP risulta ad oggi ancora sostanzialmente privo di contenuto, in quanto sono ancora incompiuti i lavori del soggetto indipendente (Fondazione Ugo Bordoni), demandato a definire i parametri di navigazione e la banda minima di downloading. Solo a partire dal mese di maggio la Fondazione ha avviato, ma ancora in fase sperimentale, la misurazione della banda minima di downloading. In assenza dei valori obiettivi determinati dal soggetto indipendente la società Opitel S.p.A. ritiene che la pubblicazione del valore della banda minima di downloading da parte di ciascun operatore con valori discrezionali e poco comprensibili per l'utente non favoriscono la concorrenza in termini di scelta da parte degli utenti della migliore connessione internet disponibile che si adatta alle proprie esigenze.

In ogni caso, la società Opitel S.p.A., a maggio 2010, ha provveduto a pubblicare il materiale informativo concernente i piani tariffari per i servizi internet rivolti alla clientela residenziale con la relativa indicazione della banda minima di downloading, nonché di tutte le altre informazioni di cui all'Allegato 6 della delibera n. 244/08/CSP e a modificare la carta servizi e le condizioni generali di contratto presenti sul sito internet, adeguandole alle disposizioni delle delibere nn. 131/06/CSP e 244/08/CSP dando pertanto piena attuazione alle norme in contestazione..

La società Opitel S.p.A. rappresenta, inoltre, che, come politica di marketing, in nessuna campagna pubblicitaria su qualunque mezzo di comunicazione pur promuovendo servizi Adsl è fatto riferimento alla banda di connessione

#### **II. Valutazioni dell'Autorità in merito alle deduzioni di Opitel S.p.A..**

Le eccezioni sollevate dalla società Opitel S.p.A. non sono suscettibili di accoglimento. La circostanza che la Fondazione Ugo Bordoni sia in ritardo nella determinazione dei parametri di connettività ad Internet ed in particolare nell'indicazione del valore effettivo della banda minima di downloading, non esime la società ad ottemperare agli obblighi di cui all'articolo 7 della delibera n. 244/08/CSP, pubblicando sul proprio sito internet il materiale informativo concernente i piani tariffari per i servizi internet rivolti alla clientela residenziale con la relativa indicazione della banda minima "obiettivo" di downloading, nonché di tutte le altre informazioni di cui all'Allegato 6 della delibera n. 244/08/CSP e a modificare la carta servizi e le condizioni generali di contratto presenti sul sito internet, adeguandole alle disposizioni delle delibere nn. 131/06/CSP e 244/08/CSP. Adempimenti ai quali l'operatore ha dato corso solo a seguito dell'avvio del presente procedimento sanzionatorio, nel mese di maggio 2010. Non è, peraltro, condivisibile quanto asserito dall'operatore circa l'assenza di qualsiasi effetto migliorativo della concorrenza derivante dalla pubblicazione delle informazioni richieste sui siti aziendali degli operatori. Sicuramente una comunicazione all'utenza attuale e potenziale delle reali capacità trasmissive in downloading dei servizi Adsl all'utenza residenziale, seppure con valore obiettivi basati su stime e misure effettuate dallo stesso operatore e non già dal soggetto indipendente, consente agli utenti di razionalizzare la propria scelta tra le diverse offerte disponibili sul mercato dei diversi operatori e di valutarne la convenienza.

RITENUTO, pertanto, che ricorrono i presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa prevista dall'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

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 è consistito nella mancata pubblicazione sulle proprie pagine dedicate ai piani tariffari per il servizio Adsl le informazioni di cui all'Allegato 6 della delibera n. 244/08/CSP e nel mancato inserimento nelle condizioni generali di contratto per il servizio di accesso ad internet da postazione fissa indicazioni di come reperire informazioni sugli obiettivi e i risultati di qualità del servizio, nonché le caratteristiche peculiari dell'offerta relativamente alla qualità del servizio di accesso non garantendo, pertanto ai consumatori, una corretta informativa, necessaria per consentire l'esercizio libero e consapevole del diritto a contrarre riconosciuto dall'articolo 70 del Codice;

b) con riferimento all'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, va tenuto conto che la società Opitel S.p.A. nel mese di maggio 2010 ha provveduto a pubblicare sul proprio sito le informazioni richieste ed a modificare le condizioni generali di contratto secondo quanto stabilito dell'art. 7, commi 1, 2 e 3 della delibera dell'Autorità n. 244/08/CSP, eliminando la violazione in ritardo rispetto le prescrizioni della citata delibera;

c) con riferimento alla personalità dell'agente, Opitel S.p.A. è una società dotata di una organizzazione interna di dimensioni contenute ma tuttavia, idonea a garantire l'assolvimento degli obblighi di cui alla delibera n. 244/08/CSP;

d) con riferimento alle condizioni economiche dell'agente, le stesse sono tali da far ritenere la sanzione nella misura del minimo edittale sufficientemente afflittiva;

RITENUTO, pertanto, di dover determinare la sanzione pecuniaria, per le violazioni summenzionate, nella misura pari al minimo edittale, previsto dall'art. 98, comma 16, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, equivalente 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 e gli atti del procedimento sanzionatorio;

SENTITA la relazione dei Commissari relatori Gianluigi Magri e Sebastiano Sortino, relatori ai sensi dell'art. 29 del Regolamento di organizzazione e funzionamento dell'Autorità;

### **ORDINA**

alla società Opitel S.p.A., con sede legale in Via Cassanese, 210 (20090) Segrate (MI), il pagamento di euro 58.000,00 (cinquantottomila/00) per le violazioni contestate, quale sanzione amministrativa pecuniaria irrogata ai sensi dell'art. 98, comma 16, 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 art. 98, comma 16, della del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, irrogata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni", Del. 405/10/CONS, entro 30 giorni dalla notificazione del presente provvedimento, sotto pena dei conseguenti atti esecutivi a norma dell'art. 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. 405/10/CONS".

Ai sensi dell'art. 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'art. 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](http://www.agcom.it).

Roma, 22 luglio 2010

**IL PRESIDENTE**

Corrado Calabrò

**I COMMISSARI RELATORI**

Gianluigi Magri

Sebastiano Sortino

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

**IL SEGRETARIO GENERALE**

Roberto Viola