

DELIBERA N. 417/08/CONS

Archiviazione per insussistenza del fatto nell'ambito del procedimento sanzionatorio n. 12/08/DIT avviato nei confronti della società Telecom Italia s.p.a. per la violazione dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n.249 in relazione all'inottemperanza al provvedimento n. 5/2008 emesso in data 26 febbraio 2008 dal Corecom Veneto avente ad oggetto "richiesta di adozione di provvedimento temporaneo volto al ripristino del servizio telefonico per l'utenza YYY intestata al sig. Zanette.

L'AUTORITA'

NELLA riunione del Consiglio del 17 luglio 2008;

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'articolo 1, comma 6, lettera c) n.14;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche" ed in particolare l'articolo 98, comma 9;

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 ed 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 n.173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante "Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTO l'atto del direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 12/08/DIT del 22 aprile 2008, con il quale veniva contestata alla società Telecom Italia S.p.A., con sede in Milano, alla Piazza Affari n.2 e sede secondaria in Roma, Corso d'Italia n.41, la violazione dell'art. 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249, per aver disatteso l'ordine impartito con il provvedimento n.5/2008 emesso in data 26 febbraio 2008 dal Corecom Veneto ai sensi dell'art. 5 della delibera n.173/07/CONS, volto al ripristino del servizio telefonico inerente all'utenza: YYY intestata al Sig. XXX;

VISTA la memoria prodotta dalla società Telecom Italia S.p.A. acquisita al protocollo n. 36038 di questa Autorità in data 18 giugno 2008;

UDITA la Società interessata in data 29 maggio 2008;

VISTI gli atti del procedimento;

I) Deduzioni della società Telecom Italia S.p.A..

La società Telecom Italia S.p.A., a seguito della notifica dell'atto di contestazione n.12/08/DIT avvenuta in data 28 aprile 2008 e nei termini previsti dall'articolo 18 della legge n. 689/81, ha rappresentato la propria posizione in ordine alla gestione del caso XXX, deducendo, in sede di audizione, quanto segue:

- 1) in ordine alla problematica della riattivazione del servizio telefonico, la società ha evidenziato di avere fornito riscontro, entro il termine prescritto del 13 febbraio 2008, alla richiesta di controdeduzioni formulata dal Corecom Veneto in data 6 febbraio 2008 su istanza presentata in data 4 febbraio 2008, ai sensi dell'articolo 5, della delibera n.173/07/CONS dal sig. XXX. Al riguardo, la società medesima ha puntualizzato di avere comunicato in data 11 febbraio 2008 la riattivazione del servizio telefonico avvenuta in data 8 febbraio 2008 mediante l'invio di una email, di cui ha prodotto copia in sede di audizione, all'indirizzo di posta elettronica del dott. Alessandro Bidoli, funzionario responsabile del procedimento. Nonostante l'avvenuta riattivazione del servizio in data 8 febbraio 2008 e la relativa comunicazione dell'11 febbraio 2008, la società ha confermato la ricezione a mezzo fax del provvedimento temporaneo n.5/2008 del 26 febbraio 2008, emesso quindi successivamente alla data di intervenuta riattivazione;
- 2) in ordine alla nota successiva del 1 aprile 2008, con la quale il Corecom Veneto segnalava a questa Autorità, e solo per conoscenza alla società medesima, l'isolamento della linea inerente all'utenza telefonica YYY intestata al sig. XXX, la società Telecom Italia S.p.A. ha specificato di aver inviato in data 4 aprile 2008 una email, di cui ha prodotto copia in sede di audizione, all'indirizzo di posta elettronica della dott.ssa Sarah Turcati, indicata parimenti al Dott. Bidoli quale responsabile della relativa istruttoria. Con tale informativa, la società Telecom Italia S.p.A. confermando l'intervenuta riattivazione del servizio telefonico in data precedente all'adozione del provvedimento temporaneo, e la circostanza che sulla linea non fosse stato adottato alcun intervento di sospensione di natura amministrativa in ragione della presenza del flag di non sospendibilità inserito in pendenza di reclamo, ha evidenziato, previa verifica tecnica, la presenza di un guasto rilevato a seguito della segnalazione del 1 aprile 2008 e risolto in via d'urgenza in data 2 aprile 2008. A conferma della contestuale presenza del guasto sull'utenza interessata, che ha

compromesso la funzionalità della relativa linea, la società Telecom Italia S.p.A. ha prodotto agli atti il “cartellino” attestante l’avvenuta lavorazione della segnalazione di guasto, nonché la relativa chiusura gestionale a riprova della funzionalità peraltro riscontrata dal Sig. XXX.

Per quanto sopra esposto, la società Telecom Italia S.p.A. ha chiesto l’archiviazione del procedimento, puntualizzando con la successiva nota del 10 giugno 2008, in risposta alla richiesta di integrazione istruttoria di cui al verbale di audizione del 29 maggio 2008, di non avere ancora ricevuto l’avviso di convocazione dell’udienza di conciliazione tra le parti e che pertanto la sospensione è intervenuta in data 8 gennaio 2008, antecedentemente al momento in cui il Corecom Veneto, formalizzando con nota del 6 febbraio 2008 la richiesta di controdeduzioni ai sensi dell’articolo 5, della delibera n.173/07/CONS, ha informato la società in ordine alla pendenza della procedura di conciliazione, allo stato non ancora conclusa.

RITENUTO, sulla base di quanto emerso dall’istruttoria, di poter accogliere i rilievi della società Telecom Italia S.p.A. in ordine all’insussistenza della violazione, per le seguenti motivazioni:

- a) la condotta della società Telecom Italia S.p.A. non si è tradotta nell’inottemperanza all’ordine impartito con il provvedimento temporaneo n.5/2008 del 26 febbraio 2008, in quanto la società ha provveduto alla riattivazione del servizio già precedentemente in data 8 febbraio 2008, entro il termine del 13 febbraio 2008 prescritto nella richiesta di controdeduzioni presentata dal Corecom Veneto in data 6 febbraio 2008, come si evince dalla copia della comunicazione a mezzo email inviata in data 11 febbraio 2007, prodotta agli atti;
- b) a riprova della riattivazione del servizio intervenuta in data antecedente al provvedimento de quo, la società medesima ha prodotto copia della predetta informativa inviata al Corecom secondo le modalità previste dal regolamento, nonché ha fornito adeguato supporto probatorio in ordine alla sopravvenienza in data 1 aprile 2008 del guasto che ha compromesso la funzionalità della linea e alla relativa puntuale risoluzione avvenuta in data 2 aprile 2008, esibendo all’uopo copia dei reports di gestione del sig. XXX, nonché copia dell’elenco dei trouble tickets, con indicazione della tipologia, del dettaglio e della relativa data di gestione;
- c) dalla disamina della documentazione probatoria, prodotta agli atti, non si evince alcuna responsabilità in capo alla società Telecom Italia S.p.A. né in termini di inottemperanza al provvedimento temporaneo, né in termini di mancata o scorretta attività di caring del cliente, in quanto la società ha dimostrato la puntuale gestione di tutte le segnalazioni di guasto intervenute sull’utenza

interessata, anche di quelle precedenti alla sospensione adottata in data 8 gennaio 2008;

- d) da ultimo, si deve evidenziare la conformità del comportamento assunto dalla società Telecom Italia S.p.A. al dettato regolamentare delle disposizioni di cui alla delibera n.173/07/CONS, in quanto la società ha comunicato, all'esito delle verifiche effettuate, di non essere stata informata della pendenza della procedura conciliativa precedentemente ma solo in data 6 febbraio 2008, e precisamente nel momento in cui il Corecom Veneto chiedeva deduzioni in ordine all'istanza presentata dal sig. XXX ai sensi dell'articolo 5, della delibera n.173/07/CONS. Pertanto, non sussiste alcun elemento probatorio attestante l'avvenuta ricezione da parte della società Telecom Italia S.p.A. dell'avviso di convocazione dell'udienza di conciliazione tra le parti.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di non doversi dare ulteriore corso al procedimento in epigrafe;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento, avv. Alessandra de Nicolais, e le risultanze istruttorie;

VISTA la proposta formulata dalla Direzione tutela dei consumatori;

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

DELIBERA

L'archiviazione del procedimento sanzionatorio n. 12/08/DIT relativo al caso XXX avviato nei confronti della società Telecom Italia S.p.A., con sede in Milano, alla Piazza Affari n.2 e sede secondaria in Roma, Corso d'Italia n.41, ai sensi dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n.249.

La presente delibera è pubblicata nel Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile nel sito web dell'Autorità: www.agcom.it.

Napoli, 17 luglio 2008

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Gianluigi Magri

IL COMMISSARIO RELATORE

Sebastiano Sortino

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola