

DELIBERA N. 438/10/CONS

Ordinanza-ingiunzione alla società Qcom S.p.A. per la violazione dell'art. 2, comma 4 dell'allegato a alla delibera n. 179/03/CSP, dell'art. 3, commi 1, 2 e 6 dell'allegato a alla delibera n. 254/04/CSP e dell'art. 3, commi 1, 2 e 6 dell'allegato a alla delibera n. 131/06/CSP

L'AUTORITA',

NELLA riunione del Consiglio del 9 settembre 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. 22/10/DIT del 12 aprile 2010, notificato il 19 aprile 2010, con il quale è stata contestata alla società Qcom S.p.A., con sede in Via Roggia Vignola, 9 – 24047 Treviglio (BG), l'inosservanza dell'art. 2, comma 4 dell'Allegato A alla delibera n. 179/03/CSP, dell'art.3, commi 1, 2 e 6 dell'Allegato A alla delibera n. 254/04/CSP e dell'art. 3, commi 1, 2 e 6 dell'Allegato A alla delibera n. 131/06/CSP, per:

a) non aver provveduto ad inviare all'Autorità lo schema della carta dei servizi aggiornata di cui all'allegato A alla delibera n. 179/03/CSP;

b) non aver adempiuto l'obbligo di comunicare, in quanto operatore di telefonia vocale e fornitore di servizi internet, i resoconti annuali e semestrali di qualità di servizio raggiunti, la relazione annuale concernente gli indicatori, i metodi di misurazione, gli standard generali fissati per tali indicatori e i relativi effettivi risultati raggiunti nell'anno solare di riferimento, che non risultano altresì essere presenti sul proprio sito internet di cui all'allegato A delle delibere 254/04/CSP e 131/06/CSP, tale condotta è sanzionabile ai sensi dell'art. 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249;

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

CONSIDERATO quanto segue:

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

La società Qcom S.p.A. ritiene che la contestazione dell'Autorità sia ingiustificata per i seguenti motivi.

In relazione alle violazioni accertate, la società Qcom S.p.A. ha dichiarato che la propria carta servizi era presente sul sito internet della società fin dall'inizio della propria attività commerciale (anno 2004), "come si evince dai back-up delle tre versioni del sito internet in questione, succedutesi in questi anni, che potrete trovare ai link [www.qcom.it/presedente1](http://www.qcom.it/presedente1) (la prima versione), [www.qcom.it/precedente2](http://www.qcom.it/precedente2) (la seconda versione) e sul sito [www.qcom.it](http://www.qcom.it) (la versione attuale)." La stessa società ha inoltre dichiarato di aver provveduto a trasmettere a Codesta Autorità, in data 14 maggio 2010, lo schema della carta servizi, i resoconti annuali e semestrali di qualità di servizio raggiunti, la relazione annuale concernente gli indicatori, i metodi di misurazione, gli standard generali fissati per tali indicatori e i relativi effettivi risultati raggiunti nell'anno solare di riferimento, "anch'essi peraltro da sempre pubblicati sul proprio sito internet, in uno con la carta servizi".

L'operatore pertanto ritiene di aver adempiuto a quanto richiesto da Codesta Autorità, nonché di aver ottemperato agli adempimenti disposti dell'art. 2, comma 4 dell'Allegato A alla delibera n. 179/03/CSP, dell'art.3, commi 1, 2 e 6 dell'Allegato A alla delibera n. 254/04/CSP e dell'art. 3, commi 1, 2 e 6 dell'Allegato A alla delibera n. 131/06/CSP.

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

Le eccezioni sollevate dalla società Qcom S.p.A. non possono ritenersi accoglibili.

La società, infatti, solo successivamente alla contestazione datata 12 aprile 2010, ha provveduto ad inviare all'Autorità, in data 14 maggio 2010, lo schema della carta servizi, i resoconti annuali e semestrali di qualità di servizio raggiunti, la relazione annuale concernente gli indicatori di qualità e tutta la documentazione di cui sopra. L'invio tardivo dei suddetti documenti può essere considerato nell'ambito della commisurazione della sanzione nella parte in cui si tiene conto della condotta dell'operatore volta alla rimozione degli effetti del suo comportamento illecito. Inoltre non risulta a questa Autorità che sul sito la pubblicazione della carta servizi della società sia avvenuta in data antecedente all'atto di contestazione ed in particolare in data antecedente all'avvio dell'attività di commercializzazione dei servizi di telecomunicazione da parte della società Qcom S.p.A.. In ogni caso si rileva che le società di telecomunicazioni sono tenute ai sensi dell'art. 2, comma 4, della delibera 179/03/CSP, all'invio all'Autorità dello schema della carta dei servizi con almeno trenta giorni di anticipo rispetto all'avvio commerciale dell'attività e non alla pubblicazione sul sito aziendale.

RITENUTO, pertanto, che ricorrono i presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa prevista dall'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249, per entrambe le violazioni sopra indicate, da determinarsi tra un minimo di euro 10.329,14 (diecimilatrecentoventinove/14) ed un massimo di 258.228,45 (duecentocinquantottomiladuecentoventotto/45);

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 nel mancato invio all'Autorità e nella mancata pubblicazione sul proprio sito internet dello schema della carta dei servizi, e nella mancata comunicazione all'Autorità dei resoconti annuali e semestrali di qualità del servizio raggiunti, la relazione annuale concernente gli indicatori, i metodi di misurazione, gli standard generali fissati per tali indicatori e i relativi effettivi risultati raggiunti nell'anno solare di riferimento, che non risultano altresì essere presenti sul proprio sito internet non garantendo, pertanto ai consumatori, una corretta informativa;

b) con riferimento all'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, va tenuto conto che la società Qcom S.p.A. ha provveduto, successivamente all'atto di contestazione ad inviare all'Autorità lo schema

della carta servizi, i resoconti annuali e semestrali di qualità di servizio raggiunti, la relazione annuale concernente gli indicatori di qualità;

a) con riferimento alla personalità dell'agente, Qcom 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 all'art. 2, comma 4 dell'Allegato A alla delibera n. 179/03/CSP, all'art.3, commi 1, 2 e 6 dell'Allegato A alla delibera n. 254/04/CSP e all'art. 3, commi 1, 2 e 6 dell'Allegato A alla delibera n. 131/06/CSP ;

b) 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'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249, equivalente ad euro 10.329,14 (diecimilatrecentoventinove/14) 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 Qcom S.p.A., con sede in Via Roggia Vignola, 9 – 24047 Treviglio (BG) il pagamento di euro 10.329,14 (diecimilatrecentoventinove/14) per la violazione contestata, quale sanzione amministrativa pecuniaria irrogata ai sensi dell'art. 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249;

### **DIFFIDA**

la società Qcom S.p.A. ad ottemperare agli obblighi previsti dall'art. 2, comma 4 dell'Allegato A alla delibera n. 179/03/CSP, dall'art.3, commi 1, 2 e 6 dell'Allegato A alla delibera n. 254/04/CSP e dall'art. 3, commi 1, 2 e 6 dell'Allegato A alla delibera n. 131/06/CSP

### **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

IT54O0100003245348010237900, con imputazione al capitolo 2379 capo X bilancio di previsione dello Stato, evidenziando nella causale “Sanzione amministrativa art. 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249, irrogata dall’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni – Del. 438/10/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. 438/10/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, 9 settembre 2010

IL PRESIDENTE  
Corrado Calabrò

I COMMISSARI RELATORI  
Gianluigi Magri  
Sebastiano Sortino

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Roberto Viola