



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 446/14/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE NEI CONFRONTI DELLA SOCIETÀ
ITALIACOM.NET S.R.L. AI SENSI DELL'ARTICOLO 1, COMMA 31, DELLA
LEGGE 31 LUGLIO 1997, n. 249 PER L'INOTTEMPERANZA ALL'ORDINE
IMPARTITO CON DELIBERA n. 112/14/CONS
(CONTESTAZIONE n. 12/14/DIT)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio dell'11 settembre 2014;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante *“Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”*;

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 legge 7 agosto 1990, n. 241, recante *“Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”*;

VISTO il decreto legislativo 2 luglio 2010 n. 104, recante *“Attuazione dell'articolo 44 della legge 18 giugno 2009, n. 69, recante delega al governo per il riordino del processo amministrativo”*;

VISTA la delibera n. 136/06/CONS, del 15 marzo 2006, ed il relativo Allegato A, recante *“Regolamento in materia di procedure sanzionatorie”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/12/CONS;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante *“Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 425/14/CONS;

VISTA la delibera n. 401/10/CONS, del 22 luglio 2010, recante *“Disciplina dei tempi dei procedimenti”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 118/14/CONS;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA la delibera n. 112/14/CONS, del 13 marzo 2014, recante “*Ordine alle società Italiacom S.r.l. e Italiacom.net S.r.l. di cessazione di comportamenti lesivi dei diritti degli utenti ai sensi dell’articolo 2, comma 20, lettera d), della legge 14 novembre 1995, n. 481*”;

VISTO l’atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 12/14/DIT del 27 maggio 2014;

PRESO ATTO che la società Italiacom.net S.r.l. non ha trasmesso alcuna memoria difensiva nei termini previsti;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Il fatto e la contestazione

L’Autorità, in considerazione delle numerose segnalazioni nei confronti della società Italiacom S.r.l., ricevute dagli utenti in merito all’illegittimo prelievo di una somma pari ad euro 100,00, effettuato a titolo di maggiorazione forfettaria *una tantum* ovvero quale costo di disattivazione connesso all’esercizio del diritto di recesso, e collegato ad una rimodulazione tariffaria comunicata il 15 ottobre 2013, ha adottato, in data 13 marzo 2014, la delibera n. 112/14/CONS recante l’ordine, sia nei confronti della società Italiacom S.r.l. che della società Italiacom.net S.r.l. (di seguito la “Società”), di cessazione di comportamenti lesivi dei diritti degli utenti .

In particolare, mediante il predetto provvedimento, l’Autorità, attesa la sostanziale unicità della gestione amministrativa e contabile riferibile alle citate società, ha ordinato: a) di rimborsare, entro il termine di 15 giorni, le somme prelevate dalle carte di pagamento dei propri clienti successivamente alla data del 15 ottobre 2013, tramite accredito sulla medesima carta di pagamento; b) di inviare, nel medesimo termine di cui al punto precedente, a tutti gli utenti interessati ed anche a mezzo *e-mail*, apposita comunicazione delle modalità con cui è stato effettuato il rimborso e con l’indicazione delle modalità con le quali richiederlo ove non ancora corrisposto; c) di provvedere, entro trenta giorni, a regolarizzare la posizione contabile di tutti i clienti ai quali sono state addebitate le predette somme; d) di comunicare all’Autorità, entro quarantacinque giorni, l’elenco completo degli utenti ai quali è stato effettuato l’addebito delle somme contestate, con la specificazione, per ciascuno di essi, della data e delle modalità dell’avvenuto rimborso o storno.

Decorsi i termini per adempiere a quanto statuito nel predetto provvedimento, la Società non ha trasmesso all’Autorità i documenti attestanti l’avvenuta esecuzione degli ordini impartiti e, pertanto, si è ritenuto opportuno effettuare, dal 27 al 28 maggio 2014,



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

una mirata attività ispettiva, presso la sede amministrativa dell'operatore, al fine di acquisire ogni utile informazione relativa alle ragioni della mancata ottemperanza.

In tale sede, la Società, pur avendo ammesso di aver ricevuto la notifica del provvedimento in esame, ha dichiarato di non aver eseguito gli ordini ivi previsti e, quindi, l'Autorità, con atto n. 12/14/DIT, ha contestato alla Società la mancata ottemperanza agli ordini impartiti con la citata delibera n. 112/14/CONS, condotta sanzionabile ai sensi dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249.

2. Deduzioni della Società

La Società, dopo l'avvenuta notifica dell'atto di contestazione n. 12/14/DIT, non ha presentato alcuna memoria difensiva né ha richiesto di essere sentita in audizione.

3. Valutazioni dell'Autorità

L'Autorità ha svolto, a partire dal mese di gennaio 2014, una costante attività di verifica della condotta posta in essere dalla Società in occasione di una campagna di rimodulazione della Carta dei servizi. In particolare, nel corso delle attività ispettive svolte, in data 30 gennaio 2014, presso la sede operativa della Società è stato accertato che, in data 15 ottobre 2013, è stata inviata ai clienti una comunicazione del seguente tenore: *"Gentile cliente, si comunica che la Carta dei Servizi da Lei sottoscritta ha subito la seguente modifica/aggiunta: Clausola 4.2 ultimo comma: «Il Cliente prende atto che - in caso di adeguamento della rete ADSL da parte del Gestore della Rete con corrispondente applicazione ad Italicom di un importo aggiuntivo per utente pari ad Euro 100 il profilo tariffario del Cliente, subirà una maggiorazione forfettaria pari ad Euro 100 una tantum, corrispondente all'importo aggiuntivo applicato ad ITALIACOM dal Gestore della Rete stesso»"*.

Successivamente, come dichiarato dal rappresentante della Società in sede di ispezione, in data 15 novembre 2013 è stato disposto un prelievo di euro 100,00 dalle carte di pagamento dei clienti attestati su rete Telecom Italia S.p.A., in quanto, a seguito della sottoscrizione di un accordo commerciale con il predetto operatore, denominato *"Easy Ip"*, al ricevimento del primo documento di fatturazione, è stato riscontrato l'addebito, a titolo di canoni mensili per ciascuna linea, di importi superiori a quelli attesi. Pertanto, avendo la Società immesso sul mercato offerte commerciali al dettaglio ad un canone mensile inferiore a quello addebitato all'ingrosso, è stata costretta a chiedere ai propri clienti un contributo aggiuntivo *una tantum* di euro 100 per coprire i maggiori costi per l'intero anno 2014.

A tal proposito è stato precisato che per 980 clienti la transazione è andata a buon fine, mentre per 1.582 utenti la transazione è stata negata per mancanza di fondi sulle carte di pagamento e, conseguentemente, è stato sospeso il servizio.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In esito alle suddette verifiche ispettive effettuate presso l'operatore, è emerso che, nel periodo interessato, non vi è stato alcun adeguamento della rete, né, circostanza ancor più grave, alcun corrispondente importo aggiuntivo è stato addebitato dal fornitore della rete (nel caso di specie Telecom Italia S.p.A.) alla Società. L'illegittimità del comportamento tenuto dalla Società, quindi, ha comportato un immediato intervento di carattere impositivo, al fine dell'immediata cessazione di comportamenti lesivi dei diritti degli utenti.

In particolare, mediante la delibera n. 112/14/CONS, si è ordinato alla Società di rimborsare tempestivamente i propri clienti delle somme illegittimamente prelevate, di regolarizzare le rispettive posizioni contabili e di predisporre una adeguata informativa sia ai clienti che all'Autorità.

Successivamente, con atto n. 12/14/DIT, è stata contestata la mancata restituzione delle somme prelevate ai propri clienti e l'omissione di qualsivoglia nota informativa sia nei confronti degli utenti che dell'Autorità.

In assenza di cause giustificative rispetto alla mancata esecuzione delle dovute attività, non può che accertarsi l'inottemperanza all'ordine impartito con la delibera n. 112/14/CONS.

RITENUTA, pertanto, accertata l'inottemperanza, da parte della Società, all'ordine impartito dall'Autorità con la delibera n. 112/14/CONS, e, dunque, la sussistenza dei presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa da euro 10.329,00 ad euro 258.228,00, ai sensi dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, si applicano le disposizioni sul pagamento in misura ridotta di cui all'articolo 16, della legge n. 689/1981, e che la parte non ha inteso avvalersi di tale facoltà;

RITENUTO, quindi, di dover determinare la sanzione pecuniaria nella misura pari a cinque volte il minimo edittale per un totale di euro 51.645,00 (cinquantunomilaseicentoquarantacinque/00) e che in tale commisurazione rilevano altresì i seguenti criteri, di cui all'articolo 11, della legge n. 689/1981:

A. Gravità della violazione

La Società, con la propria condotta, ha leso il diritto degli utenti di ottenere l'immediata restituzione di quanto illegittimamente prelevato a titolo di maggiorazione forfettaria ovvero di costi di disattivazione applicati nel caso di recesso contrattuale conseguente alle modifiche della Carta dei servizi comunicate nel mese di ottobre 2013;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

B. Opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione

La Società non ha tenuto un comportamento collaborativo né in fase pre-istruttoria né nel corso dell'attività istruttoria collegata al procedimento sanzionatorio *de quo*. La Società, inoltre, seppur ben consapevole della portata degli ordini disposti dall'Autorità con la delibera n. 112/14/CONS, non ha posto in essere alcuna attività finalizzata al corretto adempimento delle proprie obbligazioni;

C. Personalità dell'agente

La Società è dotata di una organizzazione interna idonea a garantire una gestione adeguata dei propri clienti con particolare riferimento all'evasione delle legittime richieste di rimborso e di regolarizzazione delle posizioni contabili ed amministrative;

D. Condizioni economiche dell'agente

La Società risulta iscritta al Registro delle imprese a far data dall'11 febbraio 2013 e, attualmente, non risulta ancora disponibile il bilancio d'esercizio approvato. Si ritiene, tuttavia, che, in assenza di altri elementi contrari, la Società presenti condizioni economiche tali da consentire l'applicazione della sanzione pecuniaria come sopra determinata;

UDITA la relazione del Commissario Francesco Posteraro, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

ACCERTA

che la società Italiacom.net s.r.l. - codice fiscale: 06185440820, con sede legale in Via Ugo La Malfa, 44 - 90146 Palermo (PA), non ha eseguito l'ordine impartito dall'Autorità con la delibera n. 112/14/CONS, condotta sanzionabile ai sensi dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

ORDINA

alla predetta Società di pagare la sanzione amministrativa pecuniaria di euro 51.645,00 (cinquantunomilaseicentoquarantacinque/00) ai sensi dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249;

INGIUNGE

alla citata società di versare entro 30 giorni dalla notificazione del presente provvedimento, sotto pena dei conseguenti atti esecutivi a norma dell'articolo 27 della citata legge n. 689/1981, la somma di euro 51.645,00 (cinquantunomilaseicentoquarantacinque/00) alla Sezione di Tesoreria Provinciale dello Stato, avente sede a Roma, utilizzando il bollettino c/c n. 871012 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, ai sensi dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249, con delibera n. 446/14/CONS"* ovvero, in alternativa, indicando la medesima causale, utilizzando il codice IBAN: IT5400100003245348010237900 per l'imputazione della medesima somma al capitolo 2379, capo X mediante conto corrente bancario dei servizi di Tesoreria provinciale dello Stato.

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. 446/14/CONS"*.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alla parte ed è pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 11 settembre 2014

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Francesco Posteraro

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani