

DELIBERA N. 450/07/CONS

Ordinanza-Ingunzione alla società BT Italia S.p.A. per l'inosservanza del provvedimento temporaneo n. 37/06/DIT volto al ripristino del servizio telefonico per le utenze telefoniche XX intestate ad XY s.r.l.

L'AUTORITA'

NELLA riunione del Consiglio del 12 settembre 2007;

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 70;

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, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 31 marzo 2006, n. 76, ed il relativo Allegato, recante "Regolamento in materia di procedure sanzionatorie";

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.182/02/CONS "Adozione del regolamento concernente la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e utenti" e successive modificazioni e integrazioni, in particolare l'art. 5 "*Provvedimenti temporanei in materia di sospensione del servizio*";

VISTO il provvedimento n. 37/06/DIT del 28 novembre 2006, notificato a mezzo fax alla società BT Italia S.p.A. in pari data;

VISTO l'atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori, n. 19/07/DIT del 24 aprile 2007 ed il relativo verbale di accertamento di pari numero e data, notificato il successivo 28 aprile, con il quale è stata contestata alla società BT Italia S.p.A. la violazione dell'art. 5, della delibera n. 182/02/CONS, per aver disatteso l'ordine

impartito volto al ripristino delle utenze telefoniche XX, XZ, XW e XK intestate ad XY s.r.l.;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTO quanto eccepito dalla società BT Italia S.p.A. nella memoria pervenuta il 28 maggio 2007;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Deduzioni della società interessata.

- In data 29 marzo 2006 veniva stipulato il contratto di fornitura di servizi di telecomunicazione “Vip VoIP” con la società XY s.r.l.;

- In data 14 settembre 2006, a seguito del verificarsi di un guasto, BT Italia S.p.A. segnalava l'accaduto alla società Telecom Italia S.p.A. per il ripristino del servizio (Trouble Ticket n. 1-806258729);

- Telecom Italia S.p.A., in riscontro al Trouble Ticket, comunicava l'impossibilità tecnica alla riparazione del guasto inviando una certificazione attestante che la linea oggetto della fornitura non era idonea al servizio, in quanto *“ai limiti di parametri di rete per distanza centrale”*;

- BT Italia S.p.A. provvedeva allora a contattare il cliente, informandolo dello stato di cose ed avviando la procedura per la cessazione del rapporto in essere, vista l'impossibilità tecnica alla fornitura del servizio secondo i parametri di qualità richiesti dall'utente;

- Raccolta verbalmente la dichiarazione del cliente per la risoluzione contrattuale, il 27 settembre 2006 si avviava la procedura di cessazione contrattuale caricata sul sistema informatico della società il 25 ottobre 2006;

- In data 21 novembre 2006 perveniva la richiesta di provvedimento urgente per la riattivazione delle utenze cessate, in seguito alla quale BT Italia S.p.A. provvedeva alla ricostruzione della vicenda, senza riuscire a reperire copia scritta del fax inviato a seguito della comunicazione verbale, effettuata al fine della cessazione del rapporto contrattuale. I termini di riscontro all'Autorità decorrevano dunque nell'impossibilità di riferire alcuna oggettiva circostanza. BT Italia S.p.A. sottolinea che *“mai a suo carico si sono verificati episodi di questo genere, e che, nonostante la rinuncia del cliente, è stato effettuato un tentativo di ripristino delle utenze in questione, ma con esito negativo per impedimenti di rete non imputabili alla società stessa.”*

II Valutazioni dell'Autorità in merito alle eccezioni sollevate da BT Italia S.p.A.

La società BT Italia S.p.A. non ha ottemperato al provvedimento temporaneo 37/06/DIT volto al ripristino delle utenze telefoniche XX, XZ, XW e XK intestate ad XY s.r.l.;

La società BT Italia non ha giustificato il proprio inadempimento al citato provvedimento temporaneo se non diversi mesi dopo la notifica del provvedimento medesimo. La stessa società ha asserito, nella memoria prodotta nel presente procedimento sanzionatorio, di avere fatto decorrere il termine utile per ottemperare al provvedimento temporaneo indicato in epigrafe per mancanza di informazioni, nonché di documenti inerenti alla gestione del cliente. La società BT Italia, inoltre, conferma di avere violato, nella gestione del cliente XY s.r.l., la norma indicata nell'atto di contestazione e nel relativo verbale.

Le motivazioni addotte da BT Italia non sono accoglibili in quanto la mancanza di informazioni relative alla gestione del cliente non esime l'operatore dall'ottemperare agli ordini impartiti dall'Autorità; peraltro, la società BT Italia riferisce di avere ricevuto disdetta contrattuale da parte di XY s.r.l. a seguito di un deterioramento della linea telefonica che non avrebbe consentito a BT Italia di onorare il contratto stipulato con l'utente secondo le caratteristiche tecnico-qualitative concordate; tuttavia il gestore non ha fornito alcuna prova di quanto affermato.

RITENUTO, alla luce delle esposte considerazioni in merito alle eccezioni sollevate dalla società BT Italia S.p.A., che in relazione alla violazione di cui all'atto di contestazione e relativo verbale di accertamento n. 19/07/DIT ricorrano i presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa pecuniaria prevista dall'articolo 1, comma 31, della legge 1 luglio 1997, n. 249;

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 ha leso gravemente il diritto dell'utente XY s.r.l. che si è visto interrompere il servizio telefonico;

b) con riferimento all'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, va tenuto conto che BT Italia S.p.A., ha dato riscontro con molto ritardo al provvedimento temporaneo e, pur avendo dichiarato di aver tentato il ripristino delle utenze in questione, non ha prodotto, nella propria memoria, alcuna prova documentale della dichiarata improvvisa mancanza di idoneità della linea al servizio richiesto;

c) con riferimento alla personalità dell'agente, BT Italia S.p.A. è dotata di una organizzazione interna idonea a garantire la corretta gestione dei provvedimenti d'urgenza adottati dall'Autorità ai sensi dell'art. 5 della delibera n. 182/02/CONS.

d) con riferimento alle condizioni economiche dell'agente, si evidenzia che la società BT Italia S.p.A. sia tale da poter affrontare la sostenibilità della sanzione che si va ad irrogare per le violazioni;

RITENUTO, pertanto, di dover determinare la sanzione pecuniaria per la violazione di cui in contestazione nella misura pari al doppio del minimo edittale, previsto dall'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n.249, equivalente ad euro 20.658,26 (ventimilaseicentocinquantotto/26) in relazione agli usuali criteri per la determinazione della sanzione di cui all'articolo 11 della legge 24 novembre 1981, n. 689;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento, avv. Francesco Tesauro, e le risultanze istruttorie;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

SENTITA la relazione del Commissario Gianluigi Magri, relatore ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento di organizzazione e funzionamento dell'Autorità.

ORDINA

alla società BT Italia S.p.A., con sede in Milano, in Via Tucidide, 58, il pagamento di € 20.658,26 (Euro ventimilaseicentocinquantotto/26) per la violazione dell'articolo 5, della delibera n. 182/02/CONS, comportamento sanzionato ai sensi dell'articolo 1, comma 31, della legge 1 luglio 1997, n. 249;

DIFFIDA

la società BT Italia S.p.A. dal porre in essere ulteriori comportamenti in violazione dell'articolo 5, della delibera n. 182/02/CONS e successive modifiche ed integrazioni;

INGIUNGE

alla citata società di versare la predetta somma alla Sezione di Tesoreria Provinciale dello Stato di Roma sul c/c n. 871012 con imputazione al capitolo 2379 capo X bilancio di previsione dello Stato, evidenziando nella causale "*Sanzione amministrativa articolo 1, commi 31, Legge 31 luglio 1997, n. 249, irrogata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*", 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 450/07/CONS".

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

Ai sensi dell'articolo 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'articolo 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.

Napoli, 12 settembre 2007

IL COMMISSARIO RELATORE
Gianluigi Magri

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

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