

DELIBERA N. 483/09/CONS

Ordinanza - Ingiunzione alla società “OPITEL S.p.A.” ai sensi dell’articolo 1, comma 31, della legge n. 249/97 per inottemperanza al provvedimento temporaneo del CORECOM Lazio.

L’AUTORITA’

NELLA riunione del Consiglio del 14 settembre 2009;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, ed in particolare l’articolo 1, comma 6, lettera c), n. 14, e comma 31;

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 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 e integrazioni;

VISTO l’atto del Direttore della Direzione Tutela dei Consumatori, n. 14/09/DIT del 24 aprile 2009, notificato in data 29 aprile 2009, con il quale è stata contestata alla società Opitel S.p.A. la violazione dell’articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249, per aver disatteso l’ordine impartito con il provvedimento temporaneo n. C974/08, adottato dal Co.re.com del Lazio, ai sensi dell’art. 5 del regolamento approvato dalla delibera n. 173/07/CONS, volto ad ottenere l’attivazione del servizio con riferimento all’utenza n. YYY intestata a XXX;

VISTA la memoria difensiva prodotta dalla società Opitel S.p.A. e registrata al protocollo dell’Autorità n. 41286 del 26 maggio 2009, nonché la successiva integrazione del 23 luglio u.s., registrata con prot. n. 69555;

SENTITA la parte interessata in data 23 giugno 2009;

VISTI gli atti del procedimento e le risultanze istruttorie;

CONSIDERATO quanto segue :

I. Deduzioni della società interessata.

Nella propria memoria e nel corso dell'audizione Opitel S.p.A. ha esplicitato le proprie difese, sintetizzabili nei seguenti punti:

1. il provvedimento adottato dal Corecom del Lazio è stato immediatamente preso in carico da Opitel; tuttavia l'apparente inottemperanza sarebbe stata rilevata in quanto il provvedimento *de quo* ha ad oggetto la “*riattivazione dell'utenza telefonica*” n. YYY, mentre “*nella sostanza, il provvedimento richiesto dall'utente consisteva nell'accertamento dei malfunzionamenti relativi alla propria utenza*”, che risultava già attiva;

2. a tal proposito, allora, si evidenzia che già prima della notifica del provvedimento temporaneo il servizio clienti ha ricevuto la segnalazione di malfunzionamento del servizio, attivandosi per la risoluzione dei problemi tecnici, di cui si dà conto con l'integrazione documentale del 23 luglio 2009, con la precisazione che l'impossibilità di attivare il servizio Voip sarebbe dipesa dalla presenza di “*altra Adsl*” sulla stessa linea;

3. pertanto Opitel avrebbe posto in essere ogni azione tesa alla eliminazione del problema tecnico che aveva causato i malfunzionamenti della linea, nel rispetto del provvedimento temporaneo la cui inottemperanza si contesta.

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

Le giustificazioni addotte dalla Società Opitel S.p.A. non appaiono meritevoli di accoglimento per i seguenti motivi:

1. il provvedimento *de quo* utilizza, nella parte dispositiva, la generica formulazione “*riattivazione dell'utenza...ovvero l'immediato corretto funzionamento*”, per cui il reale portato del precetto, come peraltro rilevato dalla stessa Opitel, va rinvenuto, anche alla luce della *ratio* ispiratrice del dettato regolamentare di cui all'articolo 5 della delibera 173/07/CONS, nella effettiva messa in funzione di un servizio fruibile dall'utente, e non certo nella semplice attivazione in via amministrativa;

2. da quanto premesso deriva che la Società interessata, al fine di scongiurare l'applicazione della sanzione prevista per la fattispecie contestata, avrebbe dovuto fornire prova di aver posto in essere, successivamente alla notifica del provvedimento temporaneo da parte del Corecom del Lazio, le attività necessarie al fine di rimuovere, entro i termini assegnati, le cause ostative al funzionamento del servizio;

3. nel caso di specie, invece, l'operatore, relativamente al periodo successivo alla notifica del provvedimento temporaneo, ha dato evidenza, tramite la stampa delle risultanze del sistema di gestione dei clienti, solo di una serie di “*prese in carico del problema*”, senza però dare dimostrazione degli interventi tecnici effettuati, né della relativa tempistica, e quindi non ha fornito elementi utili ad escludere la propria

responsabilità per il ritardo nel ripristino (tramite intervento tecnico ovvero, come poi avvenuto, tramite rientro con il precedente operatore per impossibilità di attivazione) del servizio;

4. va infatti rilevato che, in ogni caso, l'intervento tecnico volto ad accertare la causa del disservizio, ed il conseguente ordinativo di ripristino del servizio con l'operatore di accesso, se effettuati entro i tempi imposti dal provvedimento del Corecom del Lazio, avrebbero anticipato la soluzione del problema, alleviando il pregiudizio subito dall'utente, anche nell'ipotesi, tutt'altro che pacifica, che il problema fosse dipeso dalla presenza di "altra Adsl" sulla linea;

5. d'altronde, anche la dichiarazione circa l'impossibilità di attivare il servizio Voip a causa della presenza di "altra adsl attiva sulla stessa linea", di per sé comunque non sufficiente a giustificare la condotta contestata, è rimasta priva di riscontro probatorio;

6. pertanto, sulla scorta delle premesse considerazioni, la responsabilità circa il ritardo nella ottemperanza al provvedimento temporaneo *de quo*, con le conseguenti ricadute in termini di pregiudizio per l'utenza, non può che essere confermata in capo all'operatore Opitel S.p.A.;

RITENUTO, sulla base di quanto emerso dall'istruttoria, di non poter accogliere le giustificazioni addotte dalla società Opitel S.p.A. con riferimento alla insussistenza della violazione contestata;

RITENUTO, pertanto, di procedere ad irrogare la sanzione prevista dall'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997 n.249, da determinarsi tra un minimo di euro 10.329,00 (diecimilatrecentoventinove/00) ed un massimo di euro 258.228,00 (duecentocinquantottomiladuecentoventotto/00);

CONSIDERATO quanto segue ai fini della irrogazione della sanzione e della sua quantificazione:

- con riferimento alla gravità della violazione, va tenuto conto che il ritardo nell'ottemperare al provvedimento temporaneo ha comportato un prolungamento del pregiudizio dell'utente, consistente nella mancata fruizione del servizio di telefonia fissa;

- relativamente all'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, va tenuto conto che Opitel S.p.A., seppur tardivamente, ha provveduto ad adoperarsi per la risoluzione del problema;

- riguardo alla personalità dell'agente, l'operatore Opitel S.p.A. è dotato di una organizzazione interna tale da garantire la gestione del provvedimento temporaneo nei tempi indicati;

- con riferimento alle condizioni economiche dell'agente, la situazione patrimoniale della società Opitel S.p.A. è tale da far ritenere la sanzione in misura del minimo non sufficientemente afflittiva;

RITENUTO, alla luce delle suesposte considerazioni, di determinare la sanzione pecuniaria per la violazione contestata nella misura del doppio del minimo edittale, pari ad euro 20.658,00 (ventimilaseicentocinquantotto/00);

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

SENTITE le relazioni dei Commissari Gianluigi Magri e Sebastiano Sortino, relatori ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento di organizzazione e funzionamento dell'Autorità;

ORDINA

alla società Opitel S.p.A., con sede legale in Segrate (MI), alla Via Cassanese n. 210, il pagamento di euro 20.658,00 (ventimilaseicentocinquantotto/00), 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 predetta società a non porre in essere ulteriori inottemperanza ai provvedimenti temporanei emessi ai sensi degli articoli 5 e 20 del Regolamento approvato con la delibera n.173/07/CONS;

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 irrogata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni - Delibera n. 483/09/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. 483/09/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 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.

Ai sensi dell'articolo 9, del decreto legislativo n. 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.

Roma, 14 settembre 2009

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Gianluigi Magri

IL COMMISSARIO RELATORE

Sebastiano Sortino

Per visto di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola