

Delibera n. 503/11/CONS

Ordinanza ingiunzione alla società Telecom Italia S.p.A. per la violazione dell'articolo 98, comma 9, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259 per non aver fornito i documenti, i dati e le notizie richiesti dall'Autorità
(Proc. Sanz. N. 16/11/DIT)

L'AUTORITA'

NELLA riunione di Consiglio del 21 settembre 2011;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, 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*";

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 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 il verbale di accertamento del 24 maggio 2011 e il conseguente atto di contestazione n. 16/11/DIT, di pari data, notificato in data 27 maggio 2011, con il quale è stata contestata alla società Telecom Italia S.p.A., con sede in Milano, alla Piazza Affari n. 2 e sede secondaria in Roma, al Corso d'Italia n. 41, la violazione dell'articolo 98, comma 9, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, per non aver provveduto a fornire, nei termini prescritti, le informazioni e i documenti richiesti, con nota del 22 ottobre 2010 (prot. n. 0061709), da questa Autorità, necessari allo svolgimento dell'attività di verifica che essa è deputata a svolgere al fine di accertare eventuali violazioni della normativa di settore;

UDITA la società Telecom Italia S.p.A. in merito ai fatti oggetto di contestazione in data 29 giugno 2011;

VISTI gli atti del procedimento e le risultanze istruttorie;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Deduzioni della società interessata

La società Telecom Italia S.p.A., nel corso dell'audizione tenutasi innanzi a questa Autorità in data 29 giugno 2011, in relazione a quanto ad essa contestato con atto n. 16/11/DIT, ha rilevato che la omessa comunicazione delle informazioni e delle notizie richieste è stata determinata dalla impossibilità di reperire la relativa documentazione entro il termine prescritto, ossia entro 15 giorni dalla ricezione della richiesta. A sostegno di ciò, la Società ha evidenziato che essa, in data 26 ottobre 2010, aveva richiesto alla Direzione tutela dei consumatori dell'Autorità una proroga del termine inizialmente assegnato per fornire le notizie e i documenti richiesti e che, non avendo ricevuto alcun riscontro formale, si era determinata ad inviare, in data 16 novembre 2010, le informazioni che era riuscita a recuperare sino a quella data. La Società ha poi sottolineato che la complessità dell'articolazione aziendale può richiedere dei tempi di gestione delle richieste che superano i termini indicati dall'Autorità.

In relazione poi al fatto che l'accertamento di detta violazione sia avvenuto soltanto a seguito della conclusione di un ulteriore procedimento sanzionatorio, il numero 87/10/DIT, avviato per la presunta attivazione di servizi non richiesti, la Società ha evidenziato come la condotta oggetto di censura nel presente procedimento - ossia la mancata comunicazione delle informazioni e dei documenti richiesti dall'Autorità - fosse già esistente nella fase pre-istruttoria all'apertura del procedimento n. 87/10/DIT e ha contestato, quindi, la circostanza che essa non sia stata già all'epoca oggetto di accertamento. Al riguardo, la Società ha sottolineato come le valutazioni a suo tempo svolte dall'Autorità potessero consentire già allora di accertare la condotta omissiva della stessa e di avviare quindi un procedimento sanzionatorio per la violazione dell'articolo 98, comma 9, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259.

La Società ha, inoltre, tenuto a precisare che, in occasione dell'accesso al fascicolo istruttorio relativo al procedimento *de quo*, non si è riscontrata la presenza della lettera contenente la richiesta di proroga del termine assegnato per fornire le informazioni; al riguardo ha evidenziato come ciò faccia pensare che il responsabile del procedimento non fosse a conoscenza di ciò e ha rilevato che se quest'ultimo avesse avuto contezza di tale richiesta, verosimilmente, avrebbe tenuto in debita considerazione la posizione di Telecom Italia S.p.A. e il procedimento *de quo* non sarebbe stato avviato.

La Società, alla luce di quanto emerso nel corso dell'audizione, ha chiesto a questa Autorità di procedere all'archiviazione del presente procedimento sanzionatorio.

II. Valutazioni dell'Autorità

Il presente procedimento è stato avviato a seguito dell'accertamento della mancata comunicazione da parte di Telecom Italia S.p.A. (di seguito anche la "Società")

delle informazioni e dei dati richiesti dall'Autorità con nota del 22 ottobre 2010 (prot. n. 0061709).

Al fine di consentire una compiuta ricostruzione della fattispecie *de qua*, appare opportuno soffermarsi, se pur brevemente, sulle vicende che hanno condotto alla formulazione della richiesta di informazioni del 22 ottobre 2010 da parte dell'Autorità, disattesa da parte della società Telecom Italia S.p.A., nonché sulle vicende conseguenti alla condotta omissiva della stessa.

A seguito della ricezione della segnalazione di un utente, il Comune di C., il quale lamentava l'attivazione non richiesta di servizi telefonici, la Direzione tutela dei consumatori di questa Autorità, nell'ambito dell'attività di verifica che essa svolge al fine di accertare l'esistenza di violazioni della normativa di settore, richiedeva a detta società, con nota del 22 ottobre 2010 (protocollo n. 0061709), di fornire, entro il termine di quindici giorni dalla ricezione della richiesta, la documentazione comprovante l'esistenza di una manifestazione di volontà del segnalante di attivare i servizi oggetto di contestazione.

In data 16 novembre 2010 la società Telecom Italia S.p.A. forniva un riscontro alla predetta richiesta di informazioni, ma nulla riferiva in quella sede in ordine alla sussistenza di un consenso del Comune di C. di attivare i servizi contestati, limitandosi soltanto ad evidenziare di aver avviato una procedura di storno degli addebiti contestati.

A fronte dell'assenza, nella nota di risposta di detta Società, di qualsivoglia riferimento all'esistenza di un consenso all'attivazione dei servizi oggetto di contestazione, questa Autorità, in data 31 dicembre 2010, avviava un procedimento sanzionatorio, n. 87/10/DIT, nei confronti della stessa società per presunta attivazione di servizi non richiesti. A seguito della ricezione del relativo atto di contestazione, la Società presentava le proprie deduzioni fornendo, in questa sede, le informazioni e i documenti richiesti da questa Autorità sin dall'ottobre del 2010; essa, difatti, in tale occasione, affermava di aver ricevuto un espresso consenso da parte del segnalante all'attivazione dei servizi contestati e produceva copia del contratto sottoscritto dall'utente in data 17 febbraio 2010. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, l'Autorità quindi disponeva l'archiviazione del procedimento sanzionatorio avviato con atto n. 87/10/DIT (*delibera n. 289/11/CONS*).

Ebbene, alla luce di quanto esposto, emerge con tutta evidenza la condotta in violazione di legge posta in essere dalla società Telecom Italia S.p.A., concretizzatasi nella mancata comunicazione, nei termini prescritti, delle informazioni e dei documenti richiesti da questa Autorità nella fase pre-istruttoria all'avvio del procedimento sanzionatorio n. 87/10/DIT, informazioni e documenti di cui essa evidentemente era già in possesso al momento della richiesta formulata, in data 22 ottobre 2010, da parte di questa Autorità.

In relazione a quanto rilevato dalla Società nel corso dell'audizione del 29 giugno 2011, circa il fatto che il mancato riscontro formale alla richiesta di proroga del termine prescritto avrebbe indotto la stessa a trasmettere una nota di risposta con le sole informazioni che era riuscita a recuperare, si rileva che la Società ha, di fatto, beneficiato di un lasso temporale più ampio di quello indicato inizialmente da questa

Autorità dal momento che essa ha trasmesso la nota di risposta in data 16 novembre 2010 e, dunque, oltre il termine del 6 novembre inizialmente fissato e, nonostante ciò, essa non ha comunque fornito le informazioni richieste. Del resto, pur volendo prendere in considerazione quanto asserito dalla Società circa il fatto che il limitato tempo a disposizione per fornire un riscontro avrebbe indotto i competenti uffici aziendali ad inviare una nota di risposta priva degli elementi richiesti, deve rilevarsi come la condotta posta in essere successivamente dalla Società sia difficilmente conciliabile con quanto da essa sostenuto. Difatti, la Società non ha trasmesso neanche in seguito quanto richiesto; soltanto a fronte dell'apertura di un procedimento sanzionatorio nei suoi confronti (n. 87/10/DIT), avviato in data 31 dicembre 2010, essa si è premurata di fornire, in data 10 febbraio 2010, in sede di memorie difensive, le informazioni e i documenti richiesti.

In relazione poi all'eccezione sollevata dalla Società circa il fatto che la condotta oggetto di censura nel presente procedimento non sia stata contestata già all'epoca, nella fase cioè pre-istruttoria all'apertura del procedimento n. 87/10/DIT, si rileva come la circostanza che il contenuto della nota di risposta, inviata dalla Società in data 16 novembre 2010, non fosse per nulla confacente alla richiesta di informazioni formulata da questa Autorità - si limitava difatti a far cenno all'avvenuto avvio di una procedura di storno degli addebiti contestati - abbia portato l'Autorità a ritenere che la Società non fosse in possesso dei documenti comprovanti l'esistenza di una manifestazione di volontà del segnalante di attivare i servizi contestati e ad avviare, quindi, un procedimento sanzionatorio per attivazione di servizi non richiesti. Soltanto in seguito, nel corso di detto distinto procedimento sanzionatorio - nell'ambito del quale i documenti e le informazioni richiesti sono stati forniti - questa Autorità ha appreso che la Società aveva a disposizione le informazioni e i documenti richiesti e ha potuto rilevare l'esistenza di una condotta omissiva della Società e procedere, quindi, alla contestazione della violazione dell'articolo 98, comma 9, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259.

Alla luce di quanto sopra esposto prive di fondamento appaiono le eccezioni formulate dalla società Telecom Italia S.p.A. in relazione a quanto ad essa contestato con atto n. 16/11/DIT.

RITENUTO, pertanto, di confermare quanto rilevato in sede di accertamento in ordine alla violazione da parte della società Telecom Italia S.p.A. dell'articolo 98, comma 9, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 e, per l'effetto, di procedere ad irrogare la sanzione prevista dall'articolo 98, comma 9, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, da determinarsi tra un minimo di euro 15.000,00 (quindicimila/00) ed un massimo di euro 1.150.000,00 (unmilionecentocinquantamila/00);

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

- con riferimento alla gravità della violazione, va rilevato che la omessa comunicazione da parte della Società delle informazioni e dei dati richiesti ha

determinato l'impiego inefficiente delle risorse, nei termini di tempo e personale, a disposizione della Pubblica Amministrazione;

- con riferimento all'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, va tenuto conto che l'operatore ha fornito poi successivamente, se pur soltanto a fronte di una apertura di un procedimento sanzionatorio nei suoi confronti, le informazioni e i documenti richiesti;

- con riferimento alla personalità dell'agente, la società Telecom Italia S.p.A. è dotata di una organizzazione interna idonea a garantire la risposta tempestiva e puntuale alla richiesta di informazioni di questa Autorità;

- in ordine alle condizioni economiche dell'agente, si ritiene che la situazione patrimoniale della società Telecom Italia S.p.A. sia tale da poter senza dubbio sostenere la sanzione prevista per le violazioni contestate;

RITENUTO, alla luce delle summenzionate considerazioni, di determinare la sanzione amministrativa pecuniaria, nella misura del minimo edittale, equivalente ad euro 15.000,00 (quindicimila/00, 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;

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

ORDINA

alla società Telecom Italia S.p.A. con sede in Milano, alla Piazza Affari n. 2 e sede secondaria in Roma, al Corso d'Italia n. 41, di pagare la somma di euro 15.000,00 (quindicimila/00) quale sanzione amministrativa irrogata ai sensi dell'articolo 98, comma 9, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259;

DIFFIDA

la società Telecom Italia S.p.A. dal porre in essere ulteriori comportamenti in violazione dell'articolo 98, comma 9, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259;

INGIUNGE

alla citata società di versare la predetta somma alla Sezione di Tesoreria Provinciale dello Stato di Roma, utilizzando il bollettino 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. 503/11/CONS", 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 n. 503/11/CONS".

. Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso

La presente delibera è notificata all'operatore e pubblicata sul sito web dell'Autorità www.agcom.it.

Roma, 20 settembre 2011

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Gianluigi Magri

Sebastiano Sortino

Per visto di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola