



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 535/14/CONS

ORDINANZA INGIUNZIONE NEI CONFRONTI DELLA SOCIETÀ OKCOM S.P.A. IN LIQUIDAZIONE AI SENSI DELL'ARTICOLO 98, COMMA 11, DEL DECRETO LEGISLATIVO 1 AGOSTO 2003, n. 259 PER L'INOTTEMPERANZA A PROVVEDIMENTI DI DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE CON GLI UTENTI (CONTESTAZIONE n. 16/14/DIT)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 31 ottobre 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. 410/14/CONS, del 29 luglio 2014, ed il relativo Allegato A, recante *“Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni e consultazione pubblica sul documento recante «Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni»*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 529/14/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. 532/14/CONS;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

VISTO l’atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 16/14/DIT del 20 agosto 2014;

PRESO ATTO che la società Okcom S.p.A. in liquidazione non ha trasmesso alcuna memoria difensiva né ha chiesto di essere sentita nei termini previsti;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Il fatto e la contestazione

Nel periodo intercorrente tra il mese di gennaio ed il mese di marzo 2014, l’Autorità ha adottato n. 8 provvedimenti di definizione di controversie insorte tra gli utenti e la società Okcom S.p.A. in liquidazione (di seguito la “Società”).

Decorsi i termini per adempiere a quanto statuito nei predetti provvedimenti, la Società non ha trasmesso all’Autorità i documenti attestanti l’avvenuta esecuzione degli ordini impartiti e, pertanto, anche in considerazione delle segnalazioni di inottemperanza ricevute dagli utenti interessati, l’Autorità, con atto n. 16/14/DIT ha contestato alla Società la mancata ottemperanza agli ordini impartiti, condotta sanzionabile ai sensi dell’articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259.

2. Valutazioni dell’Autorità

Occorre rilevare, in via preliminare ed ai fini di una esaustiva analisi della problematica in esame, che la delibera n. 173/07/CONS, recante il Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti, costituisce la disciplina di attuazione delle disposizioni contenute nel decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, e segnatamente dell’articolo 84, comma 1, il quale testualmente recita: “*L’Autorità, ai sensi dell’articolo 1, commi 11, 12 e 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249, adotta procedure extragiudiziali trasparenti, non discriminatorie, semplici e poco costose per l’esame delle controversie tra i consumatori e le imprese che forniscono reti o servizi di comunicazione elettronica, relative alle disposizioni di cui al presente Capo ed inerenti alle condizioni contrattuali o alla esecuzione dei*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

contratti riguardanti la fornitura di tali reti o servizi. Tali procedure consentono una equa e tempestiva risoluzione delle controversie prevedendo, nei casi giustificati, un sistema di rimborso o di indennizzo, fermo restando la tutela giurisdizionale dei contraenti prevista dalla vigente normativa". L'articolo 19, comma 3, del predetto Regolamento specifica che il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ossia un provvedimento amministrativo che si distingue per i suoi caratteri di autoritatività ed esecutività e la cui violazione è sanzionabile ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259.

Nella fattispecie in esame, la Società non ha fornito alcuna giustificazione valida in merito alla sistematica inottemperanza, nel periodo di riferimento, agli ordini impartiti dall'Autorità con i citati provvedimenti di definizione delle controversie insorte con gli utenti e, pertanto, non può che confermarsi quanto emerso in sede di avvio del procedimento sanzionatorio.

RITENUTA, pertanto, accertata l'inottemperanza, da parte della Società, agli ordini impartiti dall'Autorità, nel periodo intercorrente tra il mese di gennaio ed il mese di marzo 2014, con 8 provvedimenti di definizione delle controversie insorte con gli utenti, condotta sanzionabile ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, e, dunque, la sussistenza dei presupposti, per l'applicazione della sanzione amministrativa da euro 120.000,00 ad euro 2.500.000,00;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, non si applicano le disposizioni sul pagamento in misura ridotta di cui all'articolo 16, della legge n. 689/1981;

RITENUTO, quindi, di dover determinare la sanzione pecuniaria nella misura del minimo edittale pari ad euro 120.000,00 (centoventimila/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 soddisfazione dei propri interessi così come delineati nei provvedimenti adottati dall'Autorità per la definizione delle controversie sottoposte alla sua attenzione;

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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 ricevuti mediante i provvedimenti di definizione delle controversie insorte con i propri clienti, non ha posto in essere alcuna attività finalizzata al corretto adempimento delle proprie obbligazioni;

C. Personalità dell'agente

La Società è dotata di un'organizzazione interna potenzialmente idonea a garantire la corretta esecuzione degli ordini impartiti dall'Autorità mediante i provvedimenti di definizione delle controversie insorte con gli utenti;

D. Condizioni economiche dell'agente

In considerazione del fatturato netto realizzato dalla Società nell'esercizio di bilancio 2012, pari a euro 21.855.901,00, di una perdita di esercizio pari a euro 4.367.458,00 e dello scioglimento e liquidazione della Società dal 24 luglio 2013, si ritiene congrua l'applicazione della sanzione come sopra determinata;

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

ACCERTA

che la società Okcom S.p.A. in liquidazione – codice fiscale: 05720701001, con sede legale in Via Vittorio Rossi, 21-25 - 00133 Roma (RM), non ha eseguito gli ordini impartiti dall'Autorità, nel periodo intercorrente tra il mese di gennaio ed il mese di marzo 2014, con 8 provvedimenti di definizione delle controversie insorte con gli utenti, condotta sanzionabile ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

ORDINA

alla predetta società, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, di pagare la sanzione amministrativa pecuniaria di euro 120.000,00 (centoventimila/00) ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

INGIUNGE

alla citata società, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, 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 120.000,00 (centoventimila/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 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, con delibera n. 535/14/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. 535/14/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, 31 ottobre 2014

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

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