

DELIBERA N. 549/07/CONS

Ordinanza-Ingiunzione alla società Telecom Italia S.p.A. ai sensi dell'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n.259 per violazione del combinato disposto di cui all'articolo 60, comma 2 – allegato n.4 parte a, lettera e) del decreto legislativo 1° agosto 2003 n. 259 e all'articolo 4 della delibera n.664/06/CONS in relazione alla sospensione del servizio telefonico in pendenza di reclamo

L'AUTORITÀ

NELLA riunione del Consiglio del 31 ottobre 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";

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 ed integrazioni;

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 dell'Autorità n.664/06/CONS del 23 novembre 2006, ed in particolare l'articolo 4 del relativo allegato A;

VISTO l'atto del direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 28/07/DIT del 20 giugno 2007, con il quale veniva contestata alla società Telecom Italia S.p.A., con sede legale in Milano, in Piazza Affari n.2 e sede secondaria in Roma, al Corso d'Italia n.41, la violazione del combinato disposto di cui all'articolo 60, comma 2, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n.259 e all'articolo 4 dell'allegato A alla delibera n.664/06/CONS, condotta sanzionabile ai sensi dell'articolo 98, comma 16, del decreto

legislativo 1 agosto 2003, n. 259 per avere sospeso il servizio telefonico inerente all'utenza n. XXXX intestata alla sig.ra XY in pendenza di reclamo e di denuncia di frode;

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la Società interessata in data 19 luglio 2007;

CONSIDERATO quanto segue:

I) Deduzioni della società. La società Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna memoria difensiva a supporto della propria posizione, ma si è limitata in sede di audizione ad esibire copia di due note rispettivamente del 28 febbraio 2007 e del 16 marzo 2007, con le quali, all'esito delle verifiche effettuate in risposta ai reclami inoltrati dalla Sig.ra XY in data 10 gennaio 2007 e successivamente in data 21 febbraio 2007, comunicava alla cliente la correttezza degli importi addebitati nel conto n.1/07 e nel conto relativo al primo bimestre 2007, oggetto di contestazione, relativi al consumo di traffico verso numerazioni non geografiche (899) e verso direttrici satellitari internazionali e numeri speciali di altro gestore. In particolare, ha addotto le proprie confutazioni in ordine alla violazione contestata, rappresentando la ricostruzione temporale dell'attività di gestione del reclamo dell'utente e sottolineando, al riguardo, la propria correttezza comportamentale in coerenza alle condizioni generali di abbonamento e al quadro regolatorio di riferimento, esponendo quanto segue:

- la sospensione del servizio telefonico è avvenuta in data 14 febbraio 2007, a seguito del "mancato pagamento" del conto n.1/07;
- precedentemente, in data 11 gennaio 2007, la sig.ra XY ha formulato reclamo, contestando l'addebito nel conto n.1/07 degli importi relativi a traffico generato verso numeri satellitari e speciali di altro gestore e al contempo, la stessa ha provveduto al pagamento parziale del conto in questione per l'importo di Euro 387,98, abbinato nei sistemi informativi Telecom in data 16 gennaio 2007;
- in data 26 gennaio 2007 la società ha inviato all'utente una nota di sollecito di pagamento per l'importo residuo di Euro 180,02;
- successivamente, in data 16 febbraio 2007, in sede di visione del reclamo, la società medesima ha provveduto alla gestione specifica dell'utente, disponendo *favor utentis* l'emissione di una nota di credito a diminuzione dell'importo residuo, corrispondente a quello non corrisposto dalla cliente e provvedendo, al contempo, alla riattivazione manuale del servizio telefonico.

In conclusione, la società Telecom Italia S.p.A ha sottolineato che la sospensione è intervenuta a valle della chiusura della fase di reclamo e che la relativa denuncia – querela è stata presentata dall'utente solo in data 12 febbraio 2007, spedita poi in data

13 febbraio 2007 alla società medesima, e che, in concomitanza alla ricezione della predetta denuncia, ha provveduto alla riattivazione immediata dell'utenza in data 16 febbraio 2007.

II) Valutazioni Giuridiche dell'Autorità.

1. l'argomentazione sollevata dalla società Telecom Italia S.p.A. secondo la quale la sospensione del servizio telefonico è intervenuta a causa del mancato pagamento del conto n.1/07, è destituita di fondamento, in quanto ai sensi dell'articolo 5, comma 2, lettera a) dell'allegato alla delibera n. 173/07/CONS, non può intendersi come *“mancato pagamento” il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell'utente, qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione*, come nel caso di specie. Al riguardo, si deve evidenziare che la società ha avuto contezza del pagamento parziale del conto n.1/07, altrimenti non avrebbe comunicato all'utente, successivamente in data 26 gennaio 2007, il sollecito di pagamento per l'importo residuo. Inoltre, stante la ratio dell'articolo 4 dell'allegato A alla delibera n.664/06/CONS, il pagamento parziale, in pendenza di formale reclamo, al pari della denuncia di frode, prevista quest'ultima dall'articolo 8, comma 6, della delibera n.179/03/CSP, costituisce lo strumento di tutela di cui l'utente può disporre per evitare di sostenere pagamenti non dovuti, sottraendosi, in pari tempo, al pericolo che l'operatore sospenda il servizio opponendogli l'eccezione di inadempimento;
2. pertanto, l'esercizio della facoltà dell'utente, in pendenza di formale reclamo, ai sensi dell'articolo 4 dell'allegato A della citata delibera, di sospendere il pagamento non solo solleva quest'ultimo – automaticamente – da un'eventuale accusa di inadempimento, ma nel contempo, postula un obbligo della controparte di non sospendere il servizio di modo che l'operatore incaricato del servizio resti gravato del dovere di eseguire la propria prestazione principale e quindi di garantire la continua e regolare erogazione del servizio, potendo sospenderla solo in presenza di gravi motivi, quali la frode, i ripetuti ritardi o ripetuti mancati pagamenti o la fattibilità tecnica, come previsto dall'articolo 60, comma 2, del codice delle comunicazioni elettroniche, ribadito espressamente dall'articolo 4 della predetta delibera;
3. dalla documentazione in atti e dalle dichiarazioni rese in corso di audizione risulta che la Telecom Italia S.p.A. si è limitata ad espletare le verifiche ed i controlli in ordine al processo di fatturazione e alla registrazione delle singole componenti del traffico non riconosciuto solo dopo la ricezione della denuncia di frode in data 16 febbraio 2007, per effetto della quale la società medesima si è attivata alla riattivazione immediata del servizio. Pertanto, si deve evidenziare che la sospensione è intervenuta in pendenza di reclamo e

non “a valle della chiusura della gestione dello stesso”, come asserito dalla società medesima. Del resto, poiché ai sensi dell’articolo 8, comma 4 della delibera n.179/03/CSP “in caso di rigetto, la risposta in esito al reclamo è in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti”, in assenza di prova contraria ed in particolare, in mancanza di nota di riscontro al reclamo nel periodo antecedente alla data del 14 febbraio 2007, si deve far coincidere la risoluzione definitiva del reclamo con la nota del 16 marzo 2007, intervenuta quindi successivamente alla predetta sospensione, con la quale la società comunicava all’utente la correttezza degli addebiti all’esito delle verifiche effettuate relativamente ai consumi non riconosciuti, oggetto del reclamo stesso;

RITENUTA, in conclusione, la sussistenza dei presupposti per l’applicazione della sanzione amministrativa prevista dall’articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

RITENUTO, pertanto, di dover determinare la sanzione amministrativa pecuniaria, per la violazione contestata, nella misura pari al doppio del minimo edittale, corrispondente ad euro 116.000,00 (centosedicimila/00), in relazione agli usuali criteri per la determinazione della sanzione di cui all’articolo 11 della legge 24 novembre 1981, n.689:

- a) con riferimento alla gravità della violazione, va rilevato che la società, sospendendo il servizio telefonico in pendenza di formale reclamo, non solo ha leso il diritto dell’utente Sig.ra XY ad usufruire della continua e regolare erogazione del servizio telefonico, ma ha dimostrato di non essersi adeguata alle nuove disposizioni di cui all’articolo 4 dell’allegato A alla delibera n.664/06/CONS;
- b) con riferimento all’opera svolta dall’agente per l’eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, va tenuto conto che la Telecom Italia S.p.A. si è attivata alla riattivazione dell’utenza solo a seguito della ricezione della denuncia di frode in data 16 febbraio 2007, e che, pertanto, la società medesima, non curandosi della pendenza di formale reclamo, anziché provvedere alla gestione corretta e tempestiva dello stesso, ha insistito nella pretesa creditoria, sollecitando in data 26 gennaio 2007 il pagamento dell’importo residuo di Euro 180,02, oggetto della stessa contestazione e disponendo successivamente la sospensione del servizio, in violazione dell’articolo 4 dell’allegato A alla citata delibera n.664/06/CONS;
- c) con riferimento alla personalità dell’agente, la società Telecom Italia S.p.A. è dotata di una organizzazione interna idonea a garantire la continuità e regolarità del servizio telefonico;
- d) con riferimento alle condizioni economiche dell’agente, le stesse sono tali da consentire l’applicazione della sanzione pecuniaria come sopra determinata;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento, avv. Alessandra de Nicolais, e le risultanze istruttorie;

VISTA la proposta formulata dalla Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Sebastiano Sortino, relatore 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, Corso d'Italia n.41, di pagare la somma di Euro 116.000,00 (centosedicimila/00) quale sanzione amministrativa irrogata ai sensi dell'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n.259, per avere sospeso il servizio telefonico inerente all'utenza n. XXXX intestata alla sig.ra XY in pendenza di reclamo e di contestuale pagamento parziale della fattura oggetto di contestazione;

DIFFIDA

la società Telecom Italia S.p.A. a non porre in essere ulteriori comportamenti in violazione del combinato disposto di cui all'articolo 60, comma 2, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n.259 e all'articolo 4 dell'allegato A alla delibera n.664/06/CONS, condotta sanzionabile ai sensi dell'articolo 98, comma 16, 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 con imputazione al capitolo 2379 capo X bilancio di previsione dello Stato, evidenziando nella causale "Sanzione amministrativa articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n.259, irrogata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con delibera n. 549/07/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 "DEL. N. 549/07/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 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.

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.

Roma, 31 ottobre 2007

IL COMMISSARIO RELATORE
Sebastiano Sortino

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

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