

Delibera n. 566/11/CONS

Ordinanza ingiunzione alla società Brennercom S.p.A. per la violazione dell'articolo 8, comma 6, della delibera n. 244/08/CSP
(Proc. Sanzionatorio n. 26/11/CONS)

L'AUTORITÀ

NELLA seduta di Consiglio del 3 novembre 2011;

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*";

VISTO il regolamento in materia di procedure sanzionatorie di cui alla delibera n. 136/06/CONS del 15 marzo 2006 e successive modificazioni, nel testo coordinato allegato alla delibera n. 130/08/CONS;

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. 131/06/CSP del 12 luglio 2006, recante "Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa, ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n.249", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 173 del 27 luglio 2006;

VISTA la delibera dell'Autorità n. 244/08/CSP, del 12 novembre 2008, recante "Ulteriori disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa ad integrazione della delibera n. 131/06/CSP", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 21 del 27 gennaio 2009;

VISTO l'atto di contestazione del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 26/11/DIT, ed il relativo verbale di accertamento, del 15 giugno 2011, notificato in pari data alla società Brennercom S.p.A., con sede in via Pacinotti, 12 -

39100 - Bolzano (BZ), con il quale è stata contestata la violazione dell'articolo 8, comma 6, della delibera n. 244/08/CSP in relazione all'obbligo di corretta e completa informazione sulle caratteristiche delle prestazioni fornite, con particolare riferimento agli impegni contrattuali da verificare con l'utilizzo del software Ne.Me.Sys. nell'ambito del progetto www.misurainternet.it in attuazione della suindicata delibera.

VISTE le memorie della società Brennercom S.p.A., registrate rispettivamente in data 29 giugno 2011 al prot. n. 33230 e 23 agosto 2011 al prot. n. 43670;

SENTITA la società Brennercom S.p.A. in audizione il 26 luglio 2011.

CONSIDERATO quanto segue:

I. Deduzioni della società Brennercom S.p.A.

La società Brennercom S.p.A. sostiene di aver adempiuto a tutte le prescrizioni formali e tecniche che erano oggettivamente tali da poter essere rispettate, escluse quelle per cause non imputabili alla stessa società. Si afferma, infatti, che l'allegato 6, richiesto dalla delibera n. 244/08/CSP da compilare per ogni profilo d'offerta internet da postazione fissa (adsl e fibra) è stato minuziosamente compilato dalla società, senza alcuna lacuna od omissione. I dati che all'epoca dell'accertamento risultavano essere omessi, nella compilazione dell'allegato 6, sono quelli di cui Brennercom non disponeva perché derivati dalle misure effettuate dalla Fondazione Ugo Bordoni soggetto indipendente indicato dall'Agcom. Tale soggetto, all'epoca dei fatti accertati, non aveva ancora allestito il sistema di misurazione nella Regione Trentino Alto Adige dove insiste l'intero bacino di utenza di Brennercom. Pertanto, l'inserimento dei dati richiesti nella delibera citata è impossibile. Si può quindi, affermare, che le omissioni accertate da parte dell'Ufficio Qualità, Servizio Universale e Rapporti con le Associazioni della Direzione Tutela dei Consumatori non dipendono da un comportamento omissivo di Brennercom ma dal notevole ritardo delle operazioni di misurazione del soggetto indipendente ad esse deputato. Per i motivi esposti la società Brennercom S.p.A. chiede l'archiviazione del presente procedimento sanzionatorio.

II. Valutazioni dell'Autorità in merito alla fattispecie in esame.

Il procedimento sanzionatorio de quo è stato avviato in quanto, nella pagina internet dedicata alle prestazioni fornite con l'offerta di base (Allegato 6 delibera n. 244/08/CSP), Brennercom S.p.A. non ha pubblicato, per ciascuna offerta di accesso ad internet da postazione fissa, i valori degli indicatori oggetto di impegno contrattuale di cui agli allegati da 2 a 5 della delibera n. 244/08/CSP, di seguito riportati: a) velocità di trasmissione dati (banda minima di uploading e di downloading); b) velocità di trasmissione dati (banda massima di uploading e di downloading); c) tasso di insuccesso nella trasmissione dati di uploading e di downloading; d. ritardo di trasmissione dati in una singola direzione (ritardo massimo); e) tasso di perdita dei

pacchetti. condotta sanzionabile ai sensi dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249;

A tal proposito occorre premettere che la delibera n. 244/08/CSP, attuata nel progetto Misura Internet, si pone 2 obiettivi.

Il primo è quello di effettuare misure certificate relative alle reti dei singoli operatori, rilevate su tutto il territorio nazionale attraverso un sistema client-server che, a seguito di apposita selezione, l'Autorità ha affidato alla Fondazione Ugo Bordoni, al fine di comparare la qualità delle prestazioni offerte da ogni operatore relativamente ai profili più venduti.

Tali misure sono pubblicate nei resoconti semestrali e annuali di ciascun operatore e costituiscono un riferimento per il confronto delle diverse offerte presenti sul mercato.

L'utente confronta la qualità offerta dai vari operatori a parità di condizioni operative e può disporre di un ulteriore strumento per scegliere l'offerta più adatta alle proprie esigenze.

Solo gli operatori aventi più di 3000 linee di accesso ad internet sono tenuti a partecipare e finanziare le suddette misure.

Ad oggi Brennercom non ha raccolto misure non essendo ancora disponibile il sistema per la regione Trentino. Nel decidere l'ordine delle regioni da aprire alle misure è stato perseguito il criterio della densità di popolazione e delle linee equivalenti.

Secondo obiettivo della delibera è fornire a tutti gli utenti che ne facciano richiesta un servizio di valutazione della qualità del proprio accesso ad Internet da postazione fissa attraverso l'impiego di un software gratuito e certificato, scaricabile dal sito www.misurainternet.it.

I risultati del software Ne.Me.Sys devono essere confrontati da tutti gli utenti (qualunque sia il provider con cui l'utente ha sottoscritto il contratto) con i valori dichiarati dall'operatore e comunicati all'Autorità.

Tali indicatori sono quelli riportati all'art. 8 comma 6 della delibera n. 244/08/CSP che si riportano di seguito:

- a. velocità di trasmissione dati (banda minima di uploading e di downloading);
- b. velocità di trasmissione dati (banda massima di uploading e di downloading);
- c. tasso di insuccesso nella trasmissione dati di uploading e di downloading (percentuale di insuccesso);
- d. ritardo di trasmissione dati in una singola direzione (ritardo massimo);
- e. tasso di perdita dei pacchetti (probabilità di perdita).

Gli indicatori, di cui sopra, oggetto di confronto con le rilevazioni di Ne.Me.Sys devono essere pubblicati da tutti gli operatori che operano sul mercato italiano, indipendentemente dal fatto che abbiano più o meno di 3000 linee e che siano quindi obbligati al finanziamento del progetto Misura Internet.

Diversamente da quanto afferma la società Brennercom nei propri scritti difensivi, tali indicatori, devono essere derivati e misurati secondo quanto stabilito negli allegati da 2 a 5 della del. 244/08/CSP, ma non devono necessariamente essere copia di quanto misurato dalla Fondazione Ugo Bordoni che ai sensi di quanto stabilito nella delibera

citata procede alla misurazione degli indici di qualità su postazioni fisse di accesso ad internet la cui scelta è basata sulla distanza media della clientela attestata su linee in rame in Italia. Tali indicatori devono essere rilevati sulla base di stime delle caratteristiche medie delle linee dell'operatore, che in questo caso opera su base prevalentemente regionale, e sulla base dei dati di performance delle linee in campo di cui solo l'operatore interessato può disporre, attraverso *tool* interni o attraverso lo strumento Ne.Me.Sys o attraverso altri software di misura disponibili sul mercato. Per quanto sopra esposto, le giustificazioni addotte dalla società Brennercom S.p.A. non risultano meritevoli di accoglimento.

RITENUTO, pertanto, che ricorrono i presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa prevista dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249;

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

1. con riferimento alla gravità della violazione, va rilevato che il comportamento della società è consistito nel non aver ottemperato all'obbligo di corretta e completa informazione sulle caratteristiche delle prestazioni fornite, con particolare riferimento agli impegni contrattuali (la qualità promessa) da verificare con l'utilizzo del software Ne.Me.Sys. nell'ambito del progetto www.misurainternet.it in attuazione della suindicata delibera. In particolare, dalla verifica del link <http://www.brennercom.it/node/961>, si evince che la società Brennercom S.p.A., nella pagina del proprio sito istituzionale dedicata alle prestazioni fornite con l'offerta di base (Allegato 6 delibera n. 244/08/CSP), non ha pubblicato, per ciascuna offerta di accesso ad internet da postazione fissa, i valori degli indicatori oggetto di impegno contrattuale di cui agli allegati da 2 a 5 della delibera n. 244/08/CSP;

2. relativamente all'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, va tenuto conto che l'operatore, sebbene solo successivamente alla notifica dell'atto di avvio del presente procedimento sanzionatorio, ha provveduto a rendere disponibili alla clientela i dati richiesti;

3. con riferimento alla personalità dell'agente, Brennercom S.p.A. è dotata di una organizzazione interna e di risorse idonee a garantire il rispetto puntuale degli obblighi di cui alla delibera n. 244/08/CSP;

4. in ordine alle condizioni economiche dell'agente, si ritiene che la situazione patrimoniale della società Brennercom S.p.A. sia tale da poter senza dubbio sostenere la sanzione prevista per la violazione contestata, pur ritenendola sufficientemente afflittiva in misura del minimo edittale;

RITENUTO, pertanto, di dover determinare la sanzione amministrativa pecuniaria, per la violazione contestata, nella misura pari al minimo edittale, previsto

dall'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249, equivalente ad euro 10.329,14 (diecimilatrecentoventinove/14) 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 formulata dalla Direzione tutela dei consumatori;

UDITA 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 Brennercom S.p.A., con sede in via Pacinotti, 12 - 39100 - Bolzano (BZ), di pagare la somma di euro 10.329,14 (diecimilatrecentoventinove/14), quale sanzione amministrativa pecuniaria irrogata ai sensi dall'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249, per la violazione dell'articolo 8, comma 6, della delibera n. 244/08/CSP;

DIFFIDA

la società Brennercom S.p.A. ad ottemperare agli obblighi previsti dalla delibera n. 244/08/CSP

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 articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249, irrogata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni – Del 566/11/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. 566/11/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 alla parte e pubblicata nel sul sito web dell'Autorità: www.agcom.it.

Roma, 3 novembre 2011

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

I COMMISSARI RELATORI
Gianluigi Magri
Sebastiano Sortino

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