

Delibera n. 569/11/CONS

Ordinanza ingiunzione alla società H3G S.p.A. ai sensi dell'articolo 98, comma 9, del decreto legislativo n. 259/2003 per non aver fornito le informazioni richieste dall'Autorità  
(proc. sanzionatorio n. 32/11/DIT)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 3 novembre 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*";

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. 32/11/DIT del 24 giugno 2011, notificato alla parte in data 29 giugno 2011, con il quale è stata contestata alla società H3G S.p.A. la violazione dell'articolo 98, comma 9, del decreto legislativo n. 259/2003 per non aver fornito i dati e le informazioni richieste dall'Ufficio Qualità nell'ambito delle attività di monitoraggio e vigilanza sull'applicazione dell'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/2007;

VISTA la nota del 28 luglio 2011 (acquisita con prot. n. 40343) con la quale la Società interessata ha prodotto memorie difensive;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**I. Deduzioni della società H3G S.p.A.**

La società H3G S.p.A. (di seguito, H3G), in merito ai fatti oggetto di contestazione, ha rappresentato quanto segue.

Preliminarmente la Società ha chiarito che la nota del 9 marzo 2011, cui fa riferimento l'atto di contestazione, non risulta ricevuta dalla H3G né l'ottemperanza a tale richiesta

è stata successivamente sollecitata, neanche informalmente, da parte dell'Autorità; solo a seguito dell'avvio del procedimento sanzionatorio l'operatore ha appreso che l'invio della nota è stato formalizzato dall'Amministrazione, unicamente a mezzo fax, in data 9 marzo 2011.

La Società, di contro, ha ricevuto qualche giorno prima (1 marzo 2011) un'ulteriore istanza (prot. 9614) con la quale l'Autorità ha chiesto di fornire le informazioni e i dati a giustificazione delle spese addebitate a titolo di costi di recesso relativamente a 176 clienti. Le predette segnalazioni si sono aggiunte ai 634 casi già trattati dal gestore a seguito della richiesta pervenuta il 30 giugno 2010. Per tutte le predette segnalazioni la Società ha fornito all'ufficio competente un riscontro dettagliato e completo, conformemente alle indicazioni ricevute dall'Autorità. La comunicazione del 9 marzo 2011 (oggetto di contestazione) ha il medesimo oggetto delle precedenti, ma è relativa a soli 4 casi. A tal proposito, H3G ha argomentato che, se la nota fosse stata ricevuta, la Società non avrebbe avuto alcuna difficoltà né ragionevole motivo per non produrre dei chiarimenti, avendolo già fatto per altri 810 utenti.

Il mancato riscontro alla nota del 9 marzo, pertanto, è da ritenersi fortuito e conseguente all'utilizzo da parte degli uffici dell'Autorità di una modalità di invio che non garantisce una conoscibilità adeguata, come, invece, la lettera raccomandata o la posta elettronica certificata.

Per le ragioni sopra esposte, la Società ha richiesto l'archiviazione del procedimento.

## **II. Valutazioni dell'Autorità**

Preliminarmente occorre precisare che l'invio delle comunicazioni a mezzo fax risulta essere una delle modalità (unitamente alla posta ordinaria e la PEC) generalmente utilizzata sia dall'Autorità che dai soggetti interessati per l'inoltro di note informative o documenti. Oltretutto, dalla documentazione trasmessa dall'Ufficio segnalante risulta che la nota del 9 marzo 2011 è stata regolarmente inviata al gestore, come risulta dalla copia del rapporto della trasmissione, conclusasi positivamente.

Tanto premesso, per quanto concerne il merito della violazione contestata, le argomentazioni difensive formulate dalla Società non possono trovare accoglimento.

In particolare, la circostanza che l'operatore abbia regolarmente gestito un numero elevato di segnalazioni inoltrate dall'Ufficio Qualità aventi il medesimo oggetto di quelle indicate nella nota rimasta inevasa è irrilevante, soprattutto al considerare che per i casi indicati nella comunicazione del 9 marzo 2011 H3G non ha mai fornito un riscontro, pur essendo, sicuramente, venuta a conoscenza della richiesta dell'Autorità quantomeno in sede di contestazione.

H3G, quindi, ha persistito nella propria condotta omissiva, anche dopo aver ricevuto l'atto di contestazione *de quo*, impedendo, di fatto, l'attività di vigilanza svolta dall'Autorità sulla corretta applicazione della legge n. 40/07. Inoltre, la circostanza che la nota del 9 marzo 2011 avesse ad oggetto solo 4 segnalazioni, a fronte delle 810 già gestite in precedenza, non può costituire una scriminante idonea ad escludere la violazione contestata; può, viceversa, rilevare ai fini della quantificazione della sanzione.

RITENUTA, in conclusione, la sussistenza dei presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa prevista dall'articolo 98, comma 9, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, avendo accertato che la società H3G S.p.A., come meglio precisato in motivazione, non ha fornito un riscontro alla richiesta di informazioni formulata dall'Autorità nell'ambito della propria attività di vigilanza;

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

a) con riferimento alla gravità della violazione va rilevato che la Società, con la propria condotta, ha inciso sull'attività di monitoraggio e vigilanza svolta dall'Autorità in tema di applicazione dell'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/2007. La gravità, tuttavia, risulta ridimensionata dal numero esiguo delle segnalazioni oggetto della richiesta a fronte delle 810 già gestite in precedenza ed aventi il medesimo oggetto;

b) con riferimento all'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione degli effetti conseguenti alla violazione commessa, va tenuto conto che la Società, a seguito dell'avvio del procedimento sanzionatorio, ha prodotto le memorie difensive ma non ha fornito, neanche successivamente, la documentazione richiesta dall'Autorità;

c) con riferimento alla personalità dell'agente, la società H3G S.p.A. è dotata di un'organizzazione interna idonea a garantire una gestione delle istanze di recesso secondo le tempistiche previste dalle norme di settore;

d) con riferimento alle condizioni economiche dell'agente, le stesse sono tali da consentire l'applicazione della sanzione pecuniaria come sotto determinata.

RITENUTO, pertanto, di dover determinare la sanzione amministrativa pecuniaria nella misura del minimo edittale pari ad euro 15.000,00 (quindicimila) 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;

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 H3G S.p.A. con sede legale in Via Leonardo da Vinci, 1 - 20090 - Trezzano sul Naviglio (MI), di pagare la somma di euro 15.000,00 (quindicimila) quale sanzione amministrativa irrogata ai sensi dell'articolo 98, comma 9, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

#### **DIFFIDA**

la società H3G S.p.A. a produrre a questa Autorità, entro 30 giorni dalla notifica del presente provvedimento, le informazioni richieste dall'Ufficio competente con la nota del 9 marzo 2011;

### **INGIUNGE**

alla medesima 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. 569/11/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 10 giorni dal versamento, dovrà essere inviata in originale, o in copia autenticata, a quest'Autorità quietanza dell'avvenuto versamento, indicando come riferimento "Delibera n. 569/11/CONS".

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 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 sito web dell'Autorità [www.agcom.it](http://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