

Delibera n. 572/11/CONS

Ordinanza ingiunzione alla società Telecom Italia S.p.A. per la violazione dell'articolo 4, comma 1, allegato A, della delibera n. 664/06/CONS in combinato disposto con le disposizioni di cui all'allegato 4, parte A, del d.lgs. 259/2003, con riferimento al mancato rispetto dell'obbligo di preavviso in caso di sospensione del servizio telefonico (proc. sanzionatorio n. 35/11/DIT)

L'AUTORITA'

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;

VISTA la delibera dell'Autorità n. 664/06/CONS del 23 novembre 2006, ed il relativo Allegato A, recante "*Disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza*";

VISTO l'atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori, n. 35/11/DIT, del 30 giugno 2011, notificato in data 4 luglio 2011, con il quale veniva contestata alla società Telecom Italia S.p.A. la violazione dell'articolo 4, comma 1, Allegato A, della delibera n. 664/06/CONS unitamente alle disposizioni di cui all'Allegato 4, parte A, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 per non avere preavvisato l'utente XXXX, intestatario dell'utenza n. xxxx, prima di procedere alla sospensione del servizio telefonico.

VISTA la memoria difensiva presentata dalla società Telecom Italia S.p.A. in data 1° agosto 2011, acquisita al protocollo generale dell'Autorità con n. 0040450;

VISTI gli atti del procedimento e le risultanze istruttorie;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Deduzioni della società interessata

La società Telecom Italia S.p.A. (di seguito anche la “Società”), nelle proprie memorie, in relazione a quanto ad essa contestato con atto n. 35/11/DIT ha dichiarato che il mancato assolvimento dell’obbligo di preavvisare l’utente circa l’imminente sospensione del servizio è attribuibile ad un errore di sistema. Al riguardo, la Società ha riferito che, a seguito dell’avvenuto accertamento del mancato pagamento della fattura n. 2008/8V00561176, è stata disposta la sospensione della linea telefonica n. xxxx, intestata al sig. XXXX, e che a causa di “*un’anomalia tecnica*”, non si è provveduto all’invio della lettera di preavviso di sospensione.

La Società ha inoltre rilevato che, nel caso di specie, non sussistono i profili di volontarietà e coscienza, richiesti dall’articolo 3 della legge 689/81, ai fini dell’applicazione di una sanzione amministrativa e ha richiesto, quindi, l’archiviazione del procedimento per insussistenza della violazione.

II. Valutazioni dell’Autorità

Il presente procedimento è stato avviato a seguito dell’accertamento dell’avvenuta inosservanza, da parte della società Telecom Italia S.p.A., dell’obbligo, prescritto dall’articolo 4, comma 1, Allegato A, della delibera n. 664/06/CONS nonché dalle disposizioni di cui all’Allegato 4, parte A, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, di informare l’utente, con debito preavviso, circa l’imminente sospensione del servizio telefonico conseguente al mancato pagamento delle fatture.

Nel caso di specie, difatti, è stato accertato che la Società, dopo aver rilevato il mancato pagamento da parte dell’intestatario dell’utenza n. xxxx, della fattura n. 2008/8V00561176, ha provveduto a sospendere la linea telefonica, senza avvertire preventivamente l’utente.

Detta circostanza è stata confermata dalla stessa società la quale, nelle memorie difensive, ha affermato di non aver provveduto ad inviare alcuna comunicazione all’utente circa l’imminente sospensione del servizio telefonico.

A tal riguardo, si rileva come le disposizioni che pongono in capo agli operatori di comunicazioni elettroniche l’obbligo di preavvisare l’utente circa la sospensione del servizio a causa del mancato pagamento di quanto dovuto siano volte, da un canto, ad evitare che l’utente sia privato *ex abrupto* della linea telefonica, dall’altro, a consentire all’utente di venire a conoscenza della cause che determineranno l’interruzione del collegamento telefonico ed, eventualmente, di eliminarle attraverso il pagamento delle somme che risultino insolute.

Ebbene, nel caso di specie, la condotta della Società, concretizzatasi nel mancato invio della comunicazione circa l’imminente sospensione del servizio, ha compromesso il diritto dell’utente di essere informato con debito preavviso circa la sospensione del servizio telefonico, impedendogli altresì di evitare, eventualmente, detto evento mediante il pagamento delle fatture ancora insolute.

In relazione a quanto eccepito dalla Società nelle proprie memorie difensive, circa la mancata sussistenza dei requisiti soggettivi richiesti, ai fini dell'applicazione di una sanzione amministrativa, dall'articolo 3 della legge 689/81, si rileva come costituisca oramai un consolidato orientamento giurisprudenziale quello secondo il quale per le violazioni colpite da sanzione amministrative pecuniarie si configuri una presunzione *iuris tantum* di colpa in capo a chi ponga in essere o manchi di impedire un fatto vietato, essendo rimesso in capo a quest'ultimo l'onere di provare di avere agito incolpevolmente (*cfr.: ex multibus: Corte di Cassazione Civile, SS. UU., 6 ottobre 1995, n. 10508*). Ebbene, nel caso di specie, detto onere probatorio non è stato assolto dalla Società, dal momento che essa, nelle proprie memorie difensive, si è limitata ad affermare che il mancato invio della comunicazione circa l'imminente sospensione del servizio è attribuibile ad un'anomalia tecnica, non producendo, di contro, alcun elemento atto a comprovare, da un canto, quanto da essa asserito circa la sussistenza, nel periodo di interesse, di un'anomalia di natura tecnica che avrebbe impedito l'invio della comunicazione *de qua*, dall'altro, che detto evento abbia effettivamente reso impossibile per la Società dare esecuzione all'obbligo di preavvisare l'utente circa l'imminente sospensione del servizio, cui essa è tenuta *ex lege*.

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 4, comma 1, Allegato A, della delibera n. 664/06/CONS unitamente alle disposizioni di cui all'Allegato 4, parte A, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 e, per l'effetto, di procedere ad irrogare la sanzione prevista dall'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, da determinarsi tra un minimo di euro 58.000,00 (cinquantottomila/00) ed un massimo di euro 580.000,00 (cinquecentottantamila/00);

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

a) con riferimento alla gravità della violazione, va rilevato che la condotta della Società non soltanto ha posto l'utente nella condizione di essere privato *ex abrupto* della linea, ma gli ha anche impedito di venire a conoscenza della cause che avrebbero determinato, da lì a poco, l'interruzione del collegamento telefonico e quindi, di eventualmente impedire detto evento attraverso il saldo della fattura insoluta;

b) con riferimento alla personalità dell'agente, si evidenzia come la Società sia dotata di una organizzazione interna idonea a garantire il corretto assolvimento degli obblighi di cui all'articolo 4, comma 1, Allegato A, della delibera n. 664/06/CONS nonché dalle disposizioni di cui all'Allegato 4, parte A, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

c) con riferimento all'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, va tenuto conto del fatto che la Società, una volta venuta a conoscenza della problematica, si è attivata procedendo al ripristino della linea telefonica *de qua*;

d) in ordine alle condizioni economiche dell'agente, si ritiene che la situazione patrimoniale della Società sia tale da poter senza dubbio sostenere la sanzione prevista per la violazione dell'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259;

RITENUTO, alla luce delle summenzionate considerazioni, di determinare la sanzione amministrativa pecuniaria nella misura pari al doppio del minimo edittale, equivalente 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;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

SENTITE le relazioni 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 116.000,00 (centosedicimila/00) quale sanzione amministrativa irrogata ai sensi dall'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, per la violazione dell'articolo 4, comma 1, Allegato A, della delibera n. 664/06/CONS nonché dalle disposizioni di cui all'Allegato 4, parte A, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

DIFFIDA

la società Telecom Italia S.p.A. all'osservanza di quanto previsto dall'articolo 4, comma 1, Allegato A, della delibera n. 664/06/CONS nonché dalle disposizioni di cui all'Allegato 4, parte A, 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 IT54O0100003245348010237900, 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. 572/11/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. 572/11/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, 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