

DELIBERA N. 60/21/CONS

ORDINANZA INGIUNZIONE NEI CONFRONTI DELLA SOCIETÀ MICSO S.R.L. PER LA VIOLAZIONE DELL'ARTICOLO 71, COMMA 1, DEL DECRETO LEGISLATIVO 1° AGOSTO 2003, N. 259 IN COMBINATO DISPOSTO CON L'ARTICOLO 4 DELLA DELIBERA N. 252/16/CONS, E DELL'ARTICOLO 72 DEL DECRETO LEGISLATIVO 1° AGOSTO 2003, N. 259, IN COMBINATO DISPOSTO CON L'ARTICOLO 10, ALLEGATO A) DELLA DELIBERA N. 179/03/CSP, CON L'ARTICOLO 3, ALLEGATO A) ALLA DELIBERA N. 254/04/CSP, CON L'ARTICOLO 3 DELLA DELIBERA N. 154/12/CSP, CON L'ARTICOLO 3, ALLEGATO A) ALLA DELIBERA N. 131/06/CSP, CON L'ARTICOLO 7 DELLA DELIBERA N. 244/08/CSP (CONTESTAZIONE N. 10/20/DTC)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 18 febbraio 2021;

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”*;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante *“Modifiche al sistema penale”*;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*, di seguito anche solo *“Codice”*;

VISTA la delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, recante *“Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della Legge 31 luglio 1997, n. 249”*;

VISTA la delibera 254/04/CSP del 10 novembre 2004 recante *“Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia vocale fissa ai sensi dell’articolo 1, comma 6, lett. b), n. 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249”*;

VISTA la delibera 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”*;

VISTA la delibera 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”*;

VISTA la delibera n. 401/10/CONS, del 22 luglio 2010, recante “*Disciplina dei tempi dei procedimenti*”, come modificata dalla delibera n. 118/14/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. 696/20/CONS;

VISTA la delibera n. 410/14/CONS, del 29 luglio 2014, e 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. 697/20/CONS, di seguito Regolamento;

VISTA la delibera n. 265/15/CONS, del 28 aprile 2015, recante “*Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”;

VISTA la delibera n. 252/16/CONS, del 16 giugno 2016, recante “*Misure a tutela degli utenti per favorire la trasparenza e la comparazione delle condizioni economiche dell’offerta dei servizi di comunicazione elettronica*”;

VISTO l’atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 10/20/DTC del 16 luglio 2020;

VISTA la nota del 15 agosto 2020 con cui la società Micso S.r.l. ha trasmesso la propria memoria difensiva, contenente anche una proposta preliminare di impegni ai sensi dell’art. 13 dell’Allegato A alla delibera n. 410/14/CONS, e ha chiesto di essere sentita in audizione;

VISTA la nota del 7 settembre 2020 con la quale la società Micso S.r.l. ha trasmesso la proposta definitiva di impegni;

RITENUTA l’inammissibilità della proposta di impegni formulata dalla società Micso S.r.l., come deciso nella riunione di Consiglio del 12 novembre 2020 e comunicato alla predetta Società con nota del 16 novembre successivo, in quanto presentati in assenza della previa cessazione della condotta contestata e senza soddisfare i requisiti prescritti dal comma 5, articolo 13, e dai commi 1 e 2, articolo 14 del citato Regolamento;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Il fatto e la contestazione

Con atto di contestazione n. 10/20/DTC del 16 luglio 2020, notificato alla parte in pari data, la Direzione tutela dei consumatori ha contestato alla società MICSO S.r.l. (di seguito anche “Società” o “Micso”), la violazione degli artt. 71, comma 1, e 72 del Codice in combinato disposto con diverse disposizioni regolamentari in materia di qualità e Carte dei servizi, specificate in prosieguo di trattazione.

In particolare, nell’ambito delle attività preistruttorie, è emerso quanto di seguito riportato:

- nella *home page* del sito *web* ufficiale della Società Micso S.r.l., www.micso.it, è stato riscontrato che il *link* denominato “*trasparenza tariffaria*” non è stato inserito nella *home page*, come prescritto, ma è presente solo nelle pagine dei prodotti offerti WAdsl, offerte fibra e offerte Voip e, comunque, non è comprensivo di tutte le informazioni previste dall’articolo 4 della delibera n. 252/16/CONS. Inoltre, relativamente alle offerte fibra e offerte *voip* pur se a piè di pagina è stato inserito il link “*trasparenza tariffaria*”, accedendo a questo link il sistema ti riporta alle informazioni giuridiche ed economiche riguardanti offerte WAdsl relativamente ai profili tariffari denominati “X20 – Micso sconta l’IVA”, “Promo 30XGO”, “X30- Micso Sconta l’Iva”, “Promo power-on” e “4 Seasons”;
- sulle “*landing page*” accessibili dai link “*trasparenza tariffaria*” delle singole offerte non sono stati inseriti gli schemi grafici in forma tabellare che mostrino in dettaglio tutte le condizioni economiche dell’offerta, l’indicazione di un eventuale costo di attivazione e disattivazione/recesso, corredato da una sintetica descrizione delle modalità di calcolo degli stessi e di tutti gli elementi che li compongono e il richiamo espresso, attraverso collegamento ipertestuale, alla pagina contenente le ulteriori informazioni di cui all’allegato 5 del *Codice*.

Inoltre, in tema di trasparenza delle informazioni per le offerte pubblicate sul *web* è stato verificato quanto segue:

- non sono pubblicati la relazione e gli obiettivi di qualità, i resoconti semestrali e annuali sui risultati di qualità dei servizi raggiunti, né la Carta dei servizi indica gli obiettivi aggiornati di qualità dei servizi offerti ai sensi delle disposizioni di cui all’articolo 10, allegato A, della delibera n. 179/03/CSP e successive delibere nn. 254/04/CSP, 131/06/CSP, 244/08/CSP con riferimento all’annualità 2019 e al primo semestre del 2020.

Sulla base alle risultanze istruttorie sopra evidenziate è stata contestata alla Società Micso S.r.l.:

- con riferimento alle informazioni relative alla “*trasparenza tariffaria*” delle proprie offerte destinate a consumatori e utenti, la violazione alle disposizioni dell’articolo 71, comma 1, del *Codice* in combinato disposto con l’articolo 4 della delibera n. 252/16/CONS;

- con riferimento alle informazioni relative agli obiettivi di qualità per i servizi offerti, la violazione alle disposizioni di cui all'articolo 72, commi 1 e 2, del *Codice*, in combinato disposto con l'articolo 10, dell'Allegato A della delibera n. 179/03/CSP, l'articolo 3, della delibera n. 254/04/CSP, l'articolo 3, della delibera n. 131/06/CSP e l'articolo 7 della delibera n. 244/08/CSP, condotta sanzionabile ai sensi dell'art. 98, comma 16 del *Codice*.

2. Deduzioni della società

La Società ha affermato, sia negli scritti difensivi che in audizione, di aver dato corretta attuazione agli obblighi contestati ritenendo infondato l'accertamento compiuto dall'Autorità con l'atto di avvio del procedimento sanzionatorio *de quo*.

Relativamente all'attuazione degli obblighi regolamentari stabiliti in attuazione dell'articolo 71, comma 1, del *Codice*, la Società ha confermato di aver comunque proceduto all'inserimento del *link* “trasparenza tariffaria”, ancorché non nella pagina iniziale del sito della Società (www.micso.it), ma alla pagina www.wadsl.it. Tale scelta di posizionamento del *link* “trasparenza tariffaria” è stata giustificata dalla circostanza che l'offerta Wadsl rappresenta il *core business* dell'Azienda e il principale catalizzatore delle offerte di connettività rivolto agli utenti. Inoltre, la Società ha affermato di aver avviato le attività necessarie per ottemperare alle prescrizioni dell'articolo 4 della delibera n. 252/16/CONS.

Relativamente, invece, all'adempimento degli obblighi regolamentari afferenti all'articolo 72, commi 1 e 2, del *Codice*, Micso ha ammesso di non aver pubblicato la relazione contenente gli indicatori di qualità dei servizi offerti, i metodi di misurazione, gli standard generali fissati per tali indicatori e gli effettivi risultati raggiunti per l'anno 2019 e per il primo semestre 2020 e per gli anni antecedenti. Tuttavia, in particolare con le memorie difensive del 15 agosto e 7 settembre 2020, ha descritto la tempistica e le modalità per realizzare le attività finalizzate alla pubblicazione della relazione contenente gli indicatori di qualità dei servizi offerti, i metodi di misurazione, gli standard generali fissati per tali indicatori e gli effettivi risultati conseguiti per l'anno 2019 e per il primo semestre 2020, sarebbe stata portata a termine entro il 30 novembre 2020. Inoltre, la Società si impegna a rimodulare la Carta dei Servizi con obiettivi aggiornati e relativi alla qualità dei servizi indicando, in apposita pagina, le caratteristiche delle prestazioni fornite per ciascuna offerta di base con le informazioni di cui all'allegato 5 della delibera 244/08/CSP relativamente alla velocità di connessione ad Internet.

La società Micso S.r.l. nel corso dell'audizione ha precisato come già prima della notifica della contestazione 10/20/DTC del 16 luglio 2020, e precisamente dal 26 maggio 2020, aveva proceduto a inserire sul sito wadsl.it il *link* “trasparenza tariffaria”, iniziando un percorso volto inequivocabilmente a porre in essere l'attività necessaria per ottemperare a quanto richiesto dall'Autorità. A supporto della propria argomentazione difensiva la Società ha richiamato il contenuto della nota di Micso del 17 ottobre 2019, inviato all'Autorità in riscontro alla richiesta istruttoria della Direzione tutela dei consumatori del 10 ottobre 2019, con la quale l'operatore ha dato evidenza di aver

intrapreso una serie di operazioni volte a garantire la *compliance* rispetto alle disposizioni in materia di trasparenza tariffaria.

Tuttavia, secondo la rappresentazione dell'operatore, tale attività di adeguamento alla normativa di settore è stato interrotto a causa dell'emergenza per la pandemia "Covid 19", a causa della quale la Società ha concentrato la propria attività sulla diffusione dei servizi di comunicazione elettronica per fornire ai consumatori, alle aziende e alle istituzioni un accesso veloce, stabile e continuativo per affrontare le 'nuove sfide' via web -quali didattica a distanza, *smart working*, lavoro agile, accesso ai servizi di pubblica utilità da remoto, call conference e quant'altro- tralasciando qualsiasi altra attività e, dunque, anche quella avviata per onorare alle disposizioni regolamentari Agcom in materia di trasparenza tariffaria sul *web*.

3. Valutazioni dell'Autorità

Le argomentazioni addotte dalla Società non sono idonee a superare i rilievi mossi con l'atto di avvio del procedimento sanzionatorio per le seguenti motivazioni.

Prima di tutto si evidenzia come la società Micso S.r.l. abbia di fatto riconosciuto la propria responsabilità per i fatti accertati, ammettendo di non aver ottemperato agli obblighi imposti dalle disposizioni normative e regolamentari richiamate nell'atto di contestazione.

Tali evidenze da sole sarebbero sufficienti per confermare l'illeceità della condotta accertata, che peraltro è proseguita per tutto lo svolgimento del procedimento, come risulta dagli esiti delle verifiche di ufficio (precisamente, fino alla data del 2 novembre 2020, in cui è stato riscontrato che l'operatore ha completato la pubblicazione sul sito web www.micso.it delle informazioni sulla trasparenza richieste dalla normativa di settore).

Per quanto riguarda la pubblicazione degli obiettivi di qualità e dei resoconti semestrali e annuali sui risultati raggiunti, l'operatore ha comunicato che essa è avvenuta in data 28 ottobre 2020, circostanza poi verificata dall'ufficio competente in data 2 novembre 2020. Infine, l'asserito impedimento derivante dalla emergenza sanitaria, iniziata nel mese di febbraio del 2020, non può giustificare il mancato completamento delle attività necessarie a conformarsi alle disposizioni violate, che avrebbero dovuto essere già completate al principio dell'emergenza pandemica, cioè a distanza di diversi mesi dai richiami dei competenti uffici dell'Autorità.

RITENUTA, pertanto, la sussistenza dei presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa da euro 58.000,00 a euro 1.160.000,00 ai sensi dell'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 per entrambe le fattispecie contestate con riferimento alla violazione degli obblighi regolamentari stabiliti in attuazione dell'articolo 71, comma 1, del *Codice*, che con riferimento all'adempimento degli obblighi regolamentari afferenti all'articolo 72, commi 1 e 2, del *Codice*;

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 98, comma 17-*bis*, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, nei casi 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 pari al minimo edittale per ciascuna delle due violazioni accertate, per un totale di euro 116.000,00 (centosedicimila/00) e che in tale commisurazione rilevano altresì i seguenti criteri, di cui all'art. 11, della legge n. 689/1981:

A. Gravità della violazione

La Società, omettendo di fornire nella sezione “*Trasparenza tariffaria*” del proprio sito *web* istituzionale tutte le informazioni prescritte con il grado di dettaglio e l'evidenza grafica richieste, nonché i documenti indicati dalla disciplina in materia di qualità e carte dei servizi, non ha assicurato a consumatori e utenti la piena e completa conoscenza della qualità del servizio offerto e delle informazioni contrattuali ed economiche rilevanti attinenti alle proprie offerte, penalizzando, altresì, la comparabilità con le offerte degli altri operatori a detrimento della concorrenzialità del mercato e della libertà di scelta degli utenti. La violazione, pertanto, può essere considerata di media entità e di media durata.

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

La Società, dopo l'avvio del procedimento sanzionatorio *de quo*, si è fattivamente adoperata per garantire la trasparenza e per semplificare e migliorare, anche sotto il profilo della grafica, la fruibilità delle informazioni economiche, contrattuali e tecniche delle offerte a disposizione degli utenti sulle sezioni del sito *web* della Società dedicati alla “trasparenza tariffaria”, nonché a pubblicare le informazioni relative agli obiettivi di qualità e ai resoconti semestrali sui risultati raggiunti.

C. Personalità dell'agente

La Società, sebbene operatore di piccole dimensioni, ha una organizzazione interna idonea a garantire l'osservanza degli obblighi imposti agli operatori ai sensi della normativa di settore violata.

D. Condizioni economiche dell'agente

In considerazione del fatturato netto realizzato dalla Società nell'esercizio di bilancio 2019, pari a euro 8.168.715, si ritiene congrua l'applicazione della sanzione nel minimo edittale, anche a fronte di una violazione di media gravità, in quanto tale importo deve comunque considerarsi sufficientemente afflittivo per le imprese che abbiano una dimensione economica di modesta entità come il caso che ci occupa;

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

ACCERTA

che la società Micso S.r.l. – codice fiscale 01220170680- con sede legale in Via Tiburtina 318, Pescara, non ha rispettato:

i. in relazione ai profili di trasparenza delle informazioni sul *web*, le disposizioni dell'articolo 71, comma 1, del *Codice* in combinato disposto con l'articolo 4 della delibera n. 252/16/CONS;

ii. con riferimento alle informazioni relative agli obiettivi di qualità per i servizi offerti, ha violato le disposizioni di cui all'articolo 72, commi 1 e 2, del medesimo *Codice*, in combinato disposto con l'articolo 10, dell'Allegato A della delibera n. 179/03/CSP, con l'articolo 3, della delibera n. 254/04/CSP, con l'articolo 3, della delibera n. 131/06/CSP e con l'articolo 7 della delibera n. 244/08/CSP, condotta sanzionabile ai sensi dell'art. 98, comma 16, del *Codice*.

ORDINA

alla predetta Società, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, di pagare la sanzione amministrativa pecuniaria di euro 116.000,00 (centosedicimila/00), ai sensi dell'art. 98, comma 16, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259.

INGIUNGE

alla società Micso S.r.l., 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'art. 27, della legge 24 novembre 1981 n. 689, fatta salva la facoltà di chiedere il pagamento rateale della sanzione ai sensi dell'art. 26 della citata legge n. 689/1981 in caso di condizioni economiche disagiate, la somma di euro di euro 116.000,00 (centosedicimila/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, commi 16, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, con delibera n. 60/21/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 bonifico sul 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. 60/21/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, 18 febbraio 2021

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Enrico Mandelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giulietta Gamba