

DELIBERA N. 633/10/CONS

Ordinanza ingiunzione nei confronti della Società Telecom Italia S.p.A. per l'inosservanza alla delibera n. 664//06/CONS, allegato A, articolo 4, comma 1 e 2, in violazione dell'articolo 70 del decreto legislativo n. 259/2003 con riferimento alla sospensione del servizio telefonico in pendenza di reclamo

L'AUTORITÀ

NELLA riunione del Consiglio del 9 dicembre 2010;

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*", 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, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 31 marzo 2006, n. 76, 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 recante "*Adozione del regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza*", ed in particolare l'articolo 4, comma 1 e 2;

VISTO l'atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 39/10/DIT del 6 agosto 2010 ed il relativo verbale di accertamento n. 39/10 di pari data, notificati in data 16 agosto 2010, con il quale veniva contestata alla società Telecom Italia S.p.A. con sede in Milano, Piazza degli Affari 2, e sede secondaria in Roma, Corso d'Italia 41, la violazione dell'articolo 70 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, in combinato con le disposizione di cui all'articolo 4, comma 1 e

2, della delibera n. 664/06/CONS, allegato A, con riferimento al sig. Giovanni Andrea XXX per aver disposto la sospensione del servizio telefonico nonostante il pagamento parziale delle fatture, decurtate delle sole somme afferenti all'offerta Alice 7 Mega, oggetto di disconoscimento;

VISTA la nota del 14 settembre 2010 (prot. n. 53911) con la quale la società Telecom Italia S.p.A. ha formulato istanza di accesso agli atti;

VISTA la memoria difensiva prodotta dalla società interessata in data 17 settembre 2010 (prot. n. 545291);

CONSIDERATO quanto segue:

I. Deduzioni della società interessata.

La società Telecom Italia S.p.A. (di seguito, Telecom), in merito ai fatti oggetto di contestazione, ad integrazione delle dichiarazioni rese in sede di ispezione, ha eccepito quanto segue.

In data 5 agosto 2008 è stato attivato il servizio Adsl Alice 7 Mega (solo linea) e cessato il 10 settembre 2008 a seguito di chiamata al servizio 187. In data 12 novembre 2008, al ricevimento del primo conto n. 6/08, con scadenza 17 novembre 2008 (pari ad euro 160,50), il sig. XXX inviava un reclamo scritto per contestare i ratei canonici del servizio Adsl e gli addebiti relativi al costo di disattivazione. Nelle more effettuava, in data 18 novembre 2008, un pagamento parziale di euro 49,20. In data 5 dicembre veniva inviata una risposta scritta di accoglimento del reclamo e si predisponendo una nota di credito di euro 70,36 per gli importi contestati, invitando il cliente al saldo di quanto ancora dovuto (euro 40,95). La linea rimaneva sospesa dal 15 dicembre 2008 al 13 gennaio 2009, data in cui veniva riattivata a seguito di pagamento, da parte del cliente, di un secondo acconto di euro 40,95.

La Società fa presente che la sospensione avveniva per mero disguido amministrativo; in ogni caso, il cliente ha provveduto a corrispondere quanto dovuto con grande ritardo rispetto al termine indicato.

La fattura è stata poi saldata con l'emissione, in data 14 gennaio 2009, della nota di credito di euro 70,36 a storno degli importi contestati.

Per quanto specificato la Società chiede l'archiviazione del procedimento.

II. Valutazioni dell'Autorità.

Per le motivazioni che di seguito saranno esposte le argomentazioni difensive sostenute da Telecom Italia S.p.A. non possono trovare accoglimento.

In particolare la Società, sia in sede di ispezione che nelle successive memorie, ha confermato l'interruzione del servizio, disposta nonostante il reclamo del cliente, relativo all'addebito di costi per servizi non richiesti, ed il pagamento delle somme non contestate.

All'esito delle verifiche istruttorie, se da un lato la Telecom Italia ha dato atto di aver regolarmente gestito il reclamo dell'utente, predisponendo la cessazione del servizio Adsl disconosciuto e lo storno degli importi non dovuti, dall'altro non fornisce un'adeguata motivazione relativamente alla sospensione del servizio voce. La stessa viene meramente ricondotta ad un errore gestionale che, in ogni caso, non sembra giustificare la violazione commessa che, pertanto, resta del tutto immotivata. Tra l'altro il predetto servizio è stato sospeso in un momento successivo alla gestione positiva del reclamo. Né Telecom Italia può giustificare la propria condotta in virtù del ritardato pagamento, da parte del cliente, della parte residua, ed ancora dovuta, sul conto n. 6/08. Ed infatti la Società, con la nota del 5 dicembre 2008, ha richiesto all'utente di corrispondere le restanti somme entro 13 giorni dal ricevimento della stessa. Dunque il pagamento doveva avvenire entro il successivo 18 dicembre. Ciò nonostante, il servizio è stato sospeso il 15 dicembre, in pendenza del termine indicato dalla stessa Società.

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, per l'accertata violazione dell'articolo 70 del medesimo decreto legislativo, in combinato con le disposizione di cui all'articolo 4, comma 1 e 2, della delibera n. 664/06/CONS;

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

- a) con riferimento alla gravità della violazione, va rilevato che la società, con la propria condotta, ha pregiudicato l'utente interessato il quale ha subito l'interruzione del servizio telefonico nonostante la contestazione degli addebiti ed il pagamento parziale delle fatture;
- 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 Telecom Italia S.p.A. ha proceduto alla tempestiva gestione del reclamo del cliente disponendo la cessazione dei servizi contestati e lo storno delle somme non dovute;
- c) con riferimento alla personalità dell'agente, la società Telecom Italia S.p.A. è dotata di una organizzazione interna idonea a garantire la corretta attivazione delle offerte e dei servizi di comunicazione elettronica;
- d) con riferimento alle condizioni economiche dell'agente, le stesse sono tali da consentire l'applicazione della sanzione pecuniaria che si ritiene sufficientemente afflittiva;

RITENUTO, pertanto, di dover determinare la sanzione amministrativa pecuniaria, per la violazione contestata, nella misura del minimo edittale corrispondente ad euro 58.000,00 (cinquantottomila/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 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 Telecom Italia S.p.A. con sede in Milano, Piazza degli Affari n. 2, e sede secondaria in Roma, Corso d'Italia n. 41, di pagare la somma di euro 58.000,00 (cinquantottomila/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 70 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, in combinato con le disposizione di cui all'articolo 4, comma 1 e 2, della delibera n. 664/06/CONS, allegato A;

DIFFIDA

la società Telecom Italia S.p.A. a non porre in essere ulteriori comportamenti in violazione di quanto disposto dalle disposizioni dell'articolo 70 del decreto legislativo del 1 agosto 2003, n. 259 in combinato disposto con l'articolo 4, comma 1 e 2, della delibera n. 664/06/CONS, allegato A;

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. 633/10/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. 633/10/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 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.

Roma, 9 dicembre 2010

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

I COMMISSARI RELATORI

Gianluigi Magri

Sebastiano Sortino

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola