

Delibera n.64/11/CONS

Ordinanza ingiunzione alla società Telecom Italia S.p.A. per la violazione dell'articolo 4, commi 1 e 2, della delibera n. 664/06/CONS e delle disposizioni di cui all'allegato 4, parte a, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 per illegittima sospensione del servizio

L'AUTORITÀ

NELLA riunione del Consiglio del 9 febbraio 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”*;

VISTA la delibera dell'Autorità n. 136/06/CONS del 15 marzo 2006 e successive modificazioni, nel testo coordinato allegato alla delibera n. 130/08/CONS, (di seguito, *“il regolamento in materia di procedure sanzionatorie”*);

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, 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, allegato A);

VISTO il verbale di accertamento n. 52/10/DIT ed il conseguente atto di contestazione della Direzione tutela dei consumatori n. 52/10/DIT del 13 ottobre 2010, notificato in data 18 ottobre 2010, con il quale è stata contestata alla società Telecom Italia S.p.A., con sede in Milano, Piazza Affari, 2 e sede secondaria in Roma, Corso d'Italia 41, la violazione del disposto dall'articolo 4, commi 1 e 2, del regolamento di cui all'allegato A alla delibera n.664/06/CONS unitamente alle disposizioni previste dall'Allegato 4, parte A, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 per aver sospeso illegittimamente e senza preavviso le due utenze telefoniche indicate nel verbale

d'accertamento, condotte sanzionabili ai sensi dell'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259;

VISTA la memoria difensiva della Società del 17 novembre 2010, acquisita al protocollo dell'Autorità n.66416;

VISTI gli atti del procedimento

CONSIDERATO quanto segue:

I. Deduzioni della società interessata.

La società Telecom Italia S.p.A. (di seguito Telecom) in memoria ha brevemente rappresentato quanto segue.

i) **utenza commerciale n. xxxx intestata a XXX Conte:** il servizio è stato sospeso in data 19 agosto 2009 e cessato per morosità in data 2 novembre 2009 per il mancato pagamento della fattura conto 6/08; la sospensione e cessazione della predetta linea è avvenuta a seguito di invio all'utente rispettivamente di lettera di sollecito di pagamento con avviso di sospensione del 2 luglio 2009 e di risoluzione contrattuale del 8 settembre 2009. Con il conto n. 6/08, inerente alla utenza n. yyy, è stato fatturato un totale di euro 1.447,00, riguardante l'addebito per consumi relativi ad altra utenza residenziale, corrispondente al n. zzzz, intestata allo stesso utente, e da quest'ultimo disconosciuta con reclamo del luglio 2009, e del 5 novembre 2009. La società sostiene che l'imputazione dell'importo sopra specificato sulla fattura 6/08 del n. xxxx (oggetto di accertamento) per consumi afferenti all'altra linea sopra menzionata (disconosciuta dal cliente) è legittima in quanto tali consumi comunque provengono da una numerazione associata al codice fiscale del predetto utente. Il reclamo non è stato accolto da Telecom in quanto mancava idonea documentazione prevista per i casi di attivazione di linea in frode. A seguito della seduta di conciliazione presso la Camera di commercio di Napoli, Telecom ha acquisito copia della documentazione di disconoscimento della linea residenziale ed ha avviato la procedura interna per lo storno degli importi riguardanti la linea n. zzzz (attivata in frode) e ha riattivato la linea n. xxxx in data 12 marzo 2010.

ii) **utenza n. xxxx intestata a Violante XXX:** il distacco dell'utenza è avvenuto in data 6 ottobre 2009 per il mancato pagamento della fattura 4/09 di euro 1.042,00. Telecom, in data 17 settembre 2009, ha inviato al cliente lettera di sollecito di pagamento con avviso di sospensione del servizio. A seguito del mancato pagamento da parte dell'utente di detto importo Telecom ha sospeso il servizio in data 6 ottobre 2009, dopo l'invio del predetto avviso e quindi in conformità e nel rispetto delle disposizioni contrattuali. Il cliente con reclami del 21 agosto 2009 e del 8 ottobre 2009 (inviati con raccomandata a/r) ha contestato gli addebiti della fattura del 8 luglio 2009 n. XM00001099 di euro 1.042,00 perché riportanti importi esorbitanti rispetto al suo consueto consumo e si è lamentato della sospensione del servizio. Il reclamo è stato in seguito gestito dall'operatore tramite conciliazione presso la Camera di commercio di

Macerata in data 19 gennaio 2010 con parziale riduzione degli addebiti contestati e pagamento rateizzato per quelli non disconosciuti.

Nelle conclusioni Telecom chiede l'archiviazione del procedimento *de quo* in quanto le utenze sopra specificate sono state legittimamente sospese a seguito di regolare invio di lettere di preavviso ai clienti.

II. Valutazioni dell'Autorità

Con l'atto di avvio del procedimento *de quo* è stato accertata l'illegittima sospensione del servizio in relazione alle utenze n. yyy intestata a Conte XXX e n. xxxx intestata a Violante XXX, in presenza di procedure di reclami non definite per consumi fatturati e prontamente contestati dagli utenti

In via generale Telecom ha sostenuto la legittimità della propria condotta ponendo in evidenza che per entrambe le fattispecie è stata comunque inviata la lettera di sollecito di pagamento con preavviso prima dell'interruzione del servizio. E' opportuno però precisare che l'operatore ha omesso di specificare che le accertate sospensioni sono comunque avvenute, pur se dopo l'invio di lettera di sollecito (documenti comunque acquisiti in atti istruttori dopo l'avvio del procedimento), in pendenza di procedure di reclamo non ancora definite con invio agli utenti di fatturazione dettagliata per consentire loro il controllo delle spese in relazione ai consumi contestati.

Premesso ciò si passa ad esaminare le vicende inerenti alle due fattispecie accertate ponendo in evidenza la correttezza degli addebiti contestati in quanto l'interruzione del servizio in relazione alle due utenze specificate è avvenuta in presenza di condizioni che, *a contrario*, avrebbero dovuto garantire la continua erogazione del servizio e cioè in pendenza di procedure di reclamo in relazione a costi per consumi disconosciuti per i quali gli utenti avevano sospeso i pagamenti fino alla definizione della procedura, in conformità a quanto disposto dall'articolo 4, commi 1 e 2 allegato A) alla delibera 664/06/CONS, che testualmente recita *"1.In caso di mancato o ritardato pagamento di un singolo servizio, oggetto del contratto, l'operatore non può sospendere la fornitura di altri servizi, anche supplementari, dedotti in contratto, se non nei limiti specificamente ammessi dall'allegato 4, Parte A, del Codice e comunque nel rispetto delle misure adottate dall'Autorità' ai sensi di tale allegato. 2.L'utente che ha presentato formale reclamo all'operatore in merito all'addebito di un singolo bene o servizio, anche supplementare, può sospenderne il pagamento fino alla definizione della procedura di reclamo. L'utente e' comunque tenuto al pagamento degli importi che non sono oggetto di contestazione. Restano ferme le conseguenze previste in conformità alla legge per il ritardato pagamento delle somme che all'esito dovessero risultare dovute"*

In relazione all'**utenza commerciale n. xxxx intestata a XXX Conte si evidenzia quanto segue**. Telecom Italia ha ammesso di aver disposto la sospensione del servizio in data 19 agosto 2009 e la conseguente cessazione in data 2 novembre 2009. A tal proposito, allora, va rilevato che l'invio all'utente della lettera di sollecito di pagamento con avviso di sospensione del 2 luglio 2009 e di risoluzione contrattuale dell'8 settembre 2009 non sono elementi idonei ad eliminare l'antigiuridicità della condotta

contestata perché, per quanto esposto in premessa, tali missive non possono assurgere a documenti che definiscono la procedura di reclamo in relazione al disservizio lamentato dal cliente (nel caso di specie per mancati pagamenti da parte della cliente di costi per consumi inerenti a una linea telefonica, la n. xxx intestata al segnalante ma dallo stesso non richiesta, riportati su fattura relativa al n. yyy, numerazione e consumi non riconosciuti dal cliente).

Le citate lettere non definiscono la procedura di reclamo (e di conseguenza non possono essere considerati alla stregua di un valido preavviso di pagamento per i consumi non contestati) in quanto: i) Telecom con esse ha sollecitato l'utente al pagamento della totale somma di euro 1.447,00, senza fornire il dettaglio dei costi per i consumi dell'utenza n. yyy (i cui consumi e utenza, giova ripetere, non sono stati riconosciuti dall'utente); ii) nel contesto delle due lettere non c'è alcun riferimento ai motivi del mancato accoglimento del disservizio denunciato dal cliente con reclamo.

In relazione all'**utenza n. xxxx intestata a Violante XXX** si evidenzia quanto segue. Telecom Italia ha ammesso la sospensione del servizio in data 6 ottobre 2009. A tal proposito, allora, va rilevato che l'invio all'utente della lettera di sollecito di pagamento con avviso di sospensione del 17 settembre 2009 non è elemento idoneo ad eliminare l'antigiuridicità della condotta contestata perché, anche in questo caso, non può assurgere a documento che definisce la procedura di reclamo in relazione al disservizio lamentato dal cliente (nel caso di specie per mancato pagamento da parte dell'utente degli addebiti della fattura del 8 luglio 2009 n. XM00001099 di € 1042,00 perché riportanti importi esorbitanti rispetto al suo consueto consumo).

La citata lettera non definisce la procedura di reclamo (e di conseguenza non può essere considerata alla stregua di un valido preavviso di pagamento per i consumi non contestati) in quanto: i) ha sollecitato l'utente al pagamento della totale somma di € 1042,00, senza fornire il dettaglio della fattura contestata; ii) nel contesto della citata lettera non c'è alcun riferimento ai motivi del mancato accoglimento del disservizio denunciato dal cliente con reclamo scritto del 21 agosto 2009.

RITENUTO, pertanto, che per le fattispecie in esame ricorrono i presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa prevista dall'articolo 98, comma 16 del decreto legislativo n. 259/03 per inosservanza del disposto dall'articolo 4, commi 1 e 2, del regolamento di cui all'allegato A alla delibera 664/06/CONS unitamente alle disposizioni previste dall'Allegato 4, parte A, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259;

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

a) con riferimento alla gravità della violazione, va rilevato che gli accertati comportamenti hanno privato l'utente di usufruire dell'erogazione del servizio in maniera regolare e continuativa e di effettuare nei modi di legge il controllo sulle spese per l'erogazione dei servizi di comunicazione elettronica effettivamente richiesti e utilizzati dagli utenti;

b) con riferimento all'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, va tenuto conto che la società Telecom Italia S.p.A. ha provveduto, successivamente ai reclami proposti dagli utenti, ad individuare i pagamenti dovuti dagli stessi per i consumi effettuati e non riconosciuti, a stornare gli importi oggetto di contestazione e a ripristinare il servizio ove richiesto;

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 gestione delle procedure di definizione dei reclami e, ove richiesto dall'utente, come casi di specie, di inviare il dettaglio delle fatture oggetto di contestazione, al fine di effettuare la sospensione del servizio solo in presenza delle condizioni previste dalla normativa 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 per le violazioni summenzionate nella misura pari al minimo edittale, previsto dall'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 equivalente ad euro 58.000,00 (cinquantottomila/00) per ciascuno dei due casi sopra indicati, per un importo complessivo di 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 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 la società Telecom Italia S.p.A., con sede legale in Milano, alla Piazza Affari n. 2 e sede secondaria in Roma, al Corso Italia, n. 41, il pagamento di euro 116.000,00 (centosedicimila/00), quale sanzione amministrativa pecuniaria irrogata ai sensi dell'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 per la violazione del disposto dall'articolo 4, commi 1 e 2, del regolamento di cui all'allegato A alla delibera n. 664/06/CONS unitamente alle disposizioni previste dall'Allegato 4, parte A, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259

DIFFIDA

la società Telecom Italia S.p.A. a non porre in essere ulteriori comportamenti in violazione delle disposizioni summenzionate;

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 corrispondente al codice IBAN IT5400100003245348010237900, con imputazione al capitolo 2379 capo X bilancio di previsione dello Stato, evidenziando nella causale “Sanzione amministrativa irrogata ai sensi dell’articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1° agosto 2003. n. 259”, irrogata dall’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con delibera n. 64/11/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 “Del.64/11/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, let. 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.

Roma, 9 febbraio 2011

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

I COMMISSARI RELATORI

Gianluigi Magri

Sebastiano Sortino

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola