

DELIBERA N. 655/11/CONS

Ordinanza ingiunzione alla società H3G S.p.A. per la violazione dell'articolo 3, comma 1, lett. b), c) e d) e comma 2, lett. b) e c) della delibera 104/05/CSP (Proc. sanz. n. 37/11/DIT)

L'AUTORITA',

NELLA seduta di Consiglio del 30 novembre 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"*;

VISTO il regolamento in materia di procedure sanzionatorie di cui alla delibera n. 136/06/CONS del 15 marzo 2006 e successive modificazioni, nel testo coordinato allegato alla delibera n. 130/08/CONS;

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. 104/05/CSP, del 14 luglio 2005, recante *"Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni mobili e personali, offerti al pubblico su reti radiomobili terrestri di comunicazione elettronica, ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249"*, pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 174 del 28 luglio 2005;

VISTO l'atto di contestazione del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 37/11/DIT, ed il relativo verbale di accertamento, del 21 luglio 2011, e notificato in pari data, con il quale è stata contestata alla società H3G S.p.A., con sede legale in Trezzano sul Naviglio (MI), in via Leonardo da Vinci 1, e sede secondaria in Roma, in via Alessandro Severo 246, la violazione dell'articolo 3, comma 1, lett. b), c) e d) e comma 2, lett. b) e c) della delibera 104/05/CSP, per non aver comunicato all'Autorità, nè pubblicato sul sito internet aziendale la relazione annuale per l'anno

2009 ed i resoconti sui risultati di qualità raggiunti nel medesimo anno secondo i modelli previsti dalla delibera n. 104/05/CSP, condotta sanzionabile ai sensi dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249;

VISTA la memoria difensiva della società H3G S.p.A., registrata in data 23 agosto 2011 al prot. n. 43647;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Deduzioni della società H3G S.p.A.

La società H3G S.p.A., in merito alla contestazione oggetto del presente procedimento sanzionatorio, nelle proprie difese rappresenta quanto segue.

In primo luogo, la Società evidenzia di aver comunicato all'Autorità, in data 25 maggio 2011, con le modalità previste dalla delibera n. 104/05/CSP, la relazione annuale sui risultati di qualità relativi all'anno 2010, il resoconto semestrale relativo alla rilevazione dei dati e al calcolo delle misure relative al secondo semestre 2010, il modello elettronico relativo ai risultati rilevati 2010, la tabella degli obiettivi di qualità fissati per l'anno 2011. Tali documenti, precisa H3G, sono stati pubblicati sul sito web aziendale nella sezione Assistenza-Strumenti utili-Documenti-Carta servizi al link, non più attivo, http://areaclienti.tre.it/ac3_pages/14043_ITA_HTML.htm.

La società H3G rappresenta, inoltre, che, a causa di una revisione strutturale del sito web aziendale relativo alla sezione Assistenza, di tipo hardware, software e grafico, non è stato possibile procedere all'inclusione nella vecchia *release* del sito anche dei documenti e dei dati relativi all'anno 2009.

La Società precisa, infine, di aver comunicato all'Autorità, in data 12 luglio 2011, l'avvenuta attivazione della nuova sezione di Assistenza nel sito web www.tre.it e dell'area relativa alla Carta dei Servizi, destinata ad includere tutte le relazioni annuali degli anni precedenti, incluso il 2009, oltre ai relativi resoconti semestrali.

Per le ragioni evidenziate, la società H3G chiede l'archiviazione del presente procedimento sanzionatorio.

II. Valutazioni dell'Autorità in merito alla fattispecie in esame.

Le osservazioni contenute nella memoria difensiva della società H3G S.p.A. in ordine al procedimento in parola non sono suscettibili di accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

La società H3G S.p.A. esordisce evidenziando nei propri scritti difensivi di aver ottemperato, in data 25 maggio 2011, alle prescrizioni della delibera n. 104/05/CSP per l'anno 2011, fatto questo che non è in contestazione e del tutto inconferente rispetto al presente procedimento con il quale si contestava la mancata comunicazione all'Autorità e la mancata pubblicazione sul sito internet aziendale della relazione annuale per l'anno 2009 e dei resoconti sui risultati di qualità raggiunti nel medesimo anno secondo i modelli previsti dalla delibera n. 104/05/CSP. Tale circostanza non rileva ai fini della

richiesta di archiviazione del presente procedimento in quanto non attinente all'oggetto della contestazione in parola.

In secondo luogo, si evidenzia che le argomentazioni formulate da H3G sul mancato rispetto degli adempimenti prescritti dall'articolo 3, comma 1, lett. b), c) e d) e comma 2, lett. b) e c) della delibera 104/05/CSP, attengono a problemi di ordine tecnico in relazione alla manutenzione del sito aziendale che non risultano né provati né documentati dalla Società.

Inoltre, contrariamente a quanto sostenuto da H3g nei propri scritti difensivi, si rileva che, da un ulteriore riscontro effettuato sul sito aziendale della Società nella nuova sezione dedicata ai documenti relativi alla qualità del servizio, risulta che, con riferimento alla contestazione in parola, la Società non ha ancora provveduto a pubblicare la relazione annuale per l'anno 2009, né i resoconti semestrali del medesimo anno, bensì soltanto il resoconto annuale sui risultati di qualità raggiunti nel medesimo anno.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che ricorrono i presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa prevista dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249 da determinarsi tra un minimo di euro 10.329,14 (diecimilatrecentoventinove/14) e 258.228,45 (duecentocinquantottomiladuecentoventotto/45);

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

1. con riferimento alla gravità della violazione, va rilevato che il comportamento della società è consistito nel non aver comunicato all'Autorità, né pubblicato sul sito internet aziendale la relazione annuale per l'anno 2009 e i resoconti sui risultati di qualità raggiunti nel medesimo anno secondo i modelli previsti dalla delibera n. 104/05/CSP;

2. relativamente all'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, va tenuto conto che l'operatore non ha provveduto a pubblicare sul proprio sito aziendale la relazione annuale per l'anno 2009 e i resoconti semestrali di qualità richiesti dalla delibera n. 104/05/CSP;

3. con riferimento alla personalità dell'agente, H3G S.p.A. è dotata di una organizzazione interna e di risorse idonee a garantire il rispetto puntuale degli obblighi di cui alla delibera n. 104/05/CSP;

4. in ordine alle condizioni economiche dell'agente, si ritiene che la situazione patrimoniale della società H3G S.p.A. sia tale da poter senza dubbio sostenere la sanzione prevista per la violazione contestata;

RITENUTO, pertanto, di dover determinare la sanzione amministrativa pecuniaria, per la violazione contestata, nella misura pari al doppio del minimo edittale,

previsto dall'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249, equivalente ad euro 20.658,28 (ventimilaseicentocinquantotto/28) 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 del Commissario 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 Trezzano sul Naviglio (MI), in via Leonardo da Vinci 1, e sede secondaria in Roma, in via Alessandro Severo 246, di pagare la somma di euro 20.658,28 (ventimilaseicentocinquantotto/28), quale sanzione amministrativa pecuniaria irrogata ai sensi dall'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249, per non aver comunicato all'Autorità, nè pubblicato sul sito internet aziendale la relazione annuale per l'anno 2009 e i resoconti sui risultati di qualità raggiunti nel medesimo anno secondo i modelli previsti dalla delibera n. 104/05/CSP;

DIFFIDA

la società H3G S.p.A. ad ottemperare agli obblighi previsti dalla delibera n. 104/05/CSP;

INGIUNGE

alla citata 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 articolo 98, comma 9, della decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, irrogata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni – DEL. n. 655/11/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. 655/11/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 alle parti e pubblicata nel sul sito web dell'Autorità: www.agcom.it.

Roma, 30 novembre 2011

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Sebastiano Sortino

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola