

DELIBERA N. 660/11/CONS

Ordinanza ingiunzione alla società Telecom Italia S.p.A. per la violazione dell'articolo 8, commi 4, della delibera n. 179/03/CSP relativamente alle modalità di gestione dei reclami. (Proc. sanz. n. 40/11/DIT)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione del 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”*;

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. 179/03/CSP, recante *“Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carta dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249”*, ed in particolare l’articolo 8, comma 4;

VISTO il verbale di accertamento n. 40/11/DIT ed il conseguente atto di contestazione della Direzione tutela dei consumatori n. 40/11/DIT del 29 luglio 2011, notificato in data 5 agosto 2011, con il quale è stata contestata alla società Telecom Italia S.p.A. con sede in Milano, Piazza Affari n. 2 e sede secondaria in Roma, Corso d’Italia n. 41, l’inosservanza dell’articolo 8, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP per non aver fornito adeguata motivazione né indicazioni circa gli accertamenti effettuati e per non aver risposto in forma scritta ai reclami inviato da parte dell’utente specificato nel predetto verbale, condotta sanzionabile ai sensi dell’articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997 n° 249.

VISTA la memoria difensiva della Società del 7 settembre 2011, acquisita al protocollo dell'Autorità con n.45281;

VISTI gli atti del procedimento

CONSIDERATO quanto segue:

I. Deduzioni della società interessata.

La società Telecom Italia S.p.A. (di seguito Telecom) in via preliminare ha menzionato i riscontri già forniti all'Autorità con nota del 29 marzo 2011, e cioè di aver ricevuto i reclami del 25 maggio 2010 e del 27 luglio 2010 con i quali il segnalante contestava le fatture n. 3/10 e n. 4/10 e di aver disposto la sospensione del servizio in data 28 ottobre 2010 per il mancato pagamento delle fatture oggetto di reclamo. In seguito ha evidenziato che il reclamo pervenuto nel mese di maggio era stato accolto con la disposizione di un bonus di 300,00 euro, riportato nella fattura del 1° bimestre 2011. L'operatore specifica che la lettera di accoglimento del reclamo non è stata spedita per mero errore gestionale e che comunque, nel caso di specie, non sussiste l'obbligo regolamentare contestato poiché la disposizione che si dà per violata (e cioè l'invio in forma scritta della risposta al reclamo) sussiste solo in caso di rigetto dello stesso. Analogamente, per quanto concerne la mancata risposta al reclamo del 27 luglio 2011 relativo alla mancata fruizione del bundle voce-sms e dati dell'offerta TCP 100 sulla linea 348/3658096 e alla mancata erogazione del bonus attinente la tassa di concessione governativa per tutte e tre le linee del contratto, la lettera di risposta non è stata inviata all'utente per mero errore materiale. Il Customer Care ha fatto riferimento alla gestione del reclamo del 25 maggio 2010, che era ancora pendente e formalmente uguale al precedente reclamo (cambiando unicamente il periodo di riferimento) e di conseguenza tale errore di valutazione ha comportato la mancata gestione anche del secondo reclamo. Il contenzioso comunque si è concluso con atto transattivo in sede di conciliazione con riconoscimento di quanto lamentato dal cliente, come si evince da verbale di conciliazione del 13 gennaio 2011 in atti.

II. Valutazioni dell'Autorità

Le giustificazioni addotte dalla società Telecom Italia S.p.A. in ordine agli addebiti contestati non possono essere accolte per le seguenti motivazioni.

In primis va rimarcato che Telecom ha comunque ammesso di aver ricevuto i reclami e di non aver ad essi fornito risposta, seppure adducendo a giustificazione non meglio comprovati errori gestionali.

In effetti, relativamente alla prima omessa risposta, l'operatore summenzionato non ha prodotto neppure copia della minuta della lettera di risposta al reclamo del 25 maggio 2010, non inviata, a suo dire, per mero errore gestionale.

Il comportamento posto in essere dall'operatore nella gestione dei reclami evidenzia comunque una colposa negligenza, in quanto se pur è vero che non sussiste l'obbligo regolamentare di rispondere per iscritto in caso di accoglimento del reclamo, l'organismo di telecomunicazioni è comunque tenuto a comunicare all'utente, in caso

di accoglimento, gli esiti delle verifiche, indicando i provvedimenti o le misure soddisfattive per rimuovere le irregolarità riscontrate e per il ristoro dei pregiudizi arrecati.

Inoltre i fatti accertati hanno evidenziato un comportamento recidivo dell'operatore che non ha risposto nè ha comunicato in altra modalità le verifiche del caso, pur in presenza di due reclami inviati dall'utente via fax e per raccomandata a/r, nei quali sono state dettagliatamente rappresentate le doglianze del caso.

RITENUTO, pertanto, che per la fattispecie in esame ricorrono i presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa prevista ai sensi dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997 n° 249, per inosservanza del disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP;

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

a) con riferimento alle gravità delle violazioni, va rilevato che il comportamento della società ha leso il diritto dell'utente ad essere adeguatamente informato sugli esiti dei reclami presentati, anche al fine di impedire la sospensione del servizio;

b) con riferimento all'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, va tenuto conto che Telecom Italia, ha concluso un atto transattivo per ristorare il cliente del disagio subito, stornando le fatture in relazione alle prestazioni non eseguite e erogando gli indennizzi previsti dalla carta dei servizi;

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 dei reclami in ottemperanza a quanto previsto dalla carta servizi e dalle norme di settore;

d) con riferimento alle condizioni economiche dell'agente, le stesse sono tali da consentire l'applicazione della sanzione pecuniaria determinata prevista per i casi di specie;

RITENUTO, pertanto, di dover determinare la sanzione amministrativa pecuniaria per la violazione summenzionata nella misura pari al minimo edittale, prevista dall'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997 n° 249, equivalente ad euro 10.329,00 (diecimilatrecentoventinove/00) per la fattispecie contestata 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, relatore 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 in Milano, Piazza Affari n. 2 e sede secondaria in Roma, Corso d'Italia n. 41, il pagamento di euro 10.329,00 (diecimilatrecentoventinove/00) quale sanzione amministrativa pecuniaria irrogata ai sensi dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997 n° 249, per la violazione del disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP

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. 660/11/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. 660/11/CONS".

La presente delibera è notificata alla parte e pubblicata sul 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, 30 Novembre 2011

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Sebastiano Sortino

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola