

DELIBERA N. 673/10/CONS

Ordinanza ingiunzione alla società Fastweb S. p.A. per la violazione dell'articolo 5, comma 1, lettere b) e c), e comma 2, della delibera n. 79/09/CSP per la mancata comunicazione dei resoconti di qualità del call center.

L'AUTORITA',

NELLA riunione del Consiglio del 17 dicembre 2010;

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. 79/09/CSP del 14 maggio 2009 recante "Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche", pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 127 del 4 giugno 2009;

VISTO l'atto di contestazione del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 40/10/DIT, ed il relativo verbale di accertamento, del 28 luglio 2010, notificato alla società Fastweb S.p.A., con sede legale in Via Caracciolo, 51 20155 Milano (MI), l'11 agosto 2010, con il quale è stata contestata, la violazione dell'articolo 5, comma 1, lettere b) e c), e comma 2 della delibera dell'Autorità n. 79/09/CSP in combinato disposto con l'articolo 72 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, per non aver pubblicato sul proprio sito web, mediante apposito collegamento dalla homepage, un resoconto sui risultati raggiunti nel secondo semestre 2009 secondo lo schema di cui all'allegato B della delibera n.79/09/CSP nonché per non aver inviato all'Autorità la documentazione di cui all'articolo 5 della delibera n.79/09/CSP in

formato elettronico, con richiesta di conferma di ricezione, all'indirizzo di posta elettronica direzionetutelaconsumatori@agcom.it, insieme con l'indicazione dell'indirizzo della relativa pagina web, condotta sanzionabile ai sensi dell'articolo. 98, comma 16, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

VISTA la proposta di definitiva di impegni pervenuta in data 11 ottobre 2010 registrata al prot. n. 58707;

VISTA la memoria difensiva della società Fastweb S.p.A. pervenuta a mezzo posta certificata l'8 settembre u.s..

UDITA la società in data 7 ottobre 2010;

VISTA la nota del 18 novembre 2010, con cui si comunica alla società Fastweb S.p.A. gli esiti della seduta del 11 novembre 2010 del Consiglio dell'Autorità, che ha rigettato gli impegni presentati in quanto contenenti misure non idonee a migliorare le condizioni concorrenziali del mercato

CONSIDERATO quanto segue:

I. Deduzioni della società Fastweb S.p.A.:

La società Fastweb S.p.A. ritiene che la contestazione dell'Autorità sia ingiustificata poiché la stessa ha provveduto, all'invio del collegamento ipertestuale alla pagina del proprio sito aziendale contenente i resoconti del II semestre 2009 con email del 18 maggio 2010. Pertanto, alla luce dell'avvenuta cessazione della condotta attraverso la comunicazione del link via email alle informazioni prescritte dall'articolo. 5, della Delibera n. 79/09/CSP, la società Fastweb chiede l'archiviazione del procedimento sanzionatorio in considerazione che la violazione della disposizione in parola è cessata già prima dell'avvio del presente procedimento sanzionatorio e che la misura della sanzione applicabile a tale illecito appare del tutto sproporzionato rispetto alla lieve entità del ritardo nella pubblicazione delle informazioni richieste.

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

Le eccezioni sollevate dalla società Fastweb S.p.A. per le ragioni di seguito esposte appaiono suscettibili di un parziale accoglimento. La società Fastweb, soltanto in data 18 maggio 2010, ha dato corso alla pubblicazione sul proprio sito aziendale in una pagina web linkata direttamente dalla homepage i resoconti semestrali relativi al secondo semestre 2009 così come prescritto dall'articolo 5 della delibera n. 79/09/CSP, inviando al contempo via email all'indirizzo direzionetutelaconsumatori@agcom.it il link diretto ai resoconti di qualità.

Si è, pertanto, concretizzato, nel caso di specie, un ritardo nell'ottemperanza alle prescrizioni dell'articolo 5, della delibera n. 79/09/CSP, e non già una omessa comunicazione via posta elettronica del collegamento ipertestuale al resoconto del

secondo semestre 2009 così come contestato alla società Fastweb S.p.A. nell'atto di avvio del presente procedimento sanzionatorio. Tale violazione è sanzionabile con l'applicazione del presidio di cui all'articolo 98, comma 9, del d.lgs 259/2003.

RITENUTO, pertanto, che ricorrono i presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa prevista dall'articolo 98, comma 9, del decreto legislativo n. 259/2003;

RITENUTO, pertanto, di dover determinare la sanzione amministrativa pecuniaria, per la violazione contestata, nella misura pari al minimo edittale, equivalente ad euro 15.000,00 (quindicimila/00), in relazione agli usuali criteri per la determinazione della sanzione di cui all'articolo 11 della legge 24 novembre 1981, n. 689:

1. con riferimento alla gravità della violazione, va rilevato che l'inottemperanza si è protratta per un periodo di tempo di circa quarantacinque giorni;

2. relativamente all'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, va tenuto conto che l'operatore, seppure in ritardo, ha comunicato il resoconto per il secondo semestre 2009 ai sensi dell'articolo 5, della delibera n. 79/09/CSP;

3. con riferimento alla personalità dell'agente, Fastweb S.p.A. è dotata di una organizzazione interna e di risorse idonee a garantire il rispetto di quanto stabilito dalla delibera n. 79/09/CSP del termine stabilito;

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

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 Fastweb S.p.A. con sede legale in Via Caracciolo, 51 20155 Milano (MI), di pagare la somma di euro 15.000,00 (quindicimila/00) quale sanzione amministrativa irrogata ai sensi dall'articolo 98, comma 9, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, per non aver provveduto a comunicare, nel termine e con le modalità prescritte, i dati e le notizie richieste dall'Autorità;

DIFFIDA

la società Fastweb S.p.A. a non porre in essere ulteriori comportamenti in violazione dell'articolo 5, della delibera n. 79/09/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 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, irrogata dall’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni – Del. 673/10/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. 673 /10/CONS”.

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.

La presente delibera è pubblicata nel Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile nel sito web dell'Autorità: www.agcom.it.

Roma, 17 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