

DELIBERA N. 675/10/CONS

Archiviazione del procedimento sanzionatorio n. 41/10/DIT avviato nei confronti della società Wind Telecomunicazioni S.p.A. per la violazione dell'articolo 5, comma 1, lettere b) e c), e comma 2, della delibera 79/09/CSP.

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'art. 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. 41/10/DIT, ed il relativo verbale di accertamento, del 28 luglio 2010, notificato alla società Wind Telecomunicazioni S.p.A., con sede legale in Via C.G. Viola, 48 - 00148 - Roma (RM), il 6 agosto 2010, con il quale è stata contestata, la violazione dell'art. 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 home page, un resoconto sui risultati raggiunti 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'art. 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'art. 98, comma 16, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

VISTA la memoria difensiva della società Wind Telecomunicazioni S.p.A. pervenuta in Autorità in data 6 ottobre 2010, anticipata a mezzo fax il 4 ottobre 2010;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Deduzioni della società Wind Telecomunicazioni S.P.A.:

La società Wind Telecomunicazioni S.p.A. (di seguito Wind) ritiene che la contestazione dell'Autorità sia ingiustificata per i seguenti motivi.

Relativamente alla omessa pubblicazione del resoconto sui risultati effettivamente raggiunti dalla Società, Wind rappresenta di fornire già periodicamente a questa Autorità due dei tre dati richiesti ai sensi della delibera n. 104/05/CSP e della delibera n. 131/06/CSP. Infatti, la Società evidenzia di aver pubblicato sul proprio sito aziendale non solo la sintesi degli indicatori di qualità per il secondo semestre 2009 (periodo oggetto della contestazione), ma anche i relativi dati a consuntivo per l'anno 2009. Con la conseguenza che due dei tre risultati richiesti dagli indicatori di cui all'Allegato B della delibera 79/09/CSP sono stati pubblicati e che, pertanto, il presunto ambito di violazione risulta notevolmente ridotto riguardando soltanto uno dei tre indicatori indicati dall'allegato B oltre la modalità formale di fornitura di dati.

Inoltre, Wind evidenzia di aver già provveduto a pubblicare ed inviare, nella sua completezza e per il primo semestre 2010, quale misura massima di collaborazione nei confronti di questa Autorità, il resoconto sui risultati effettivamente raggiunti in conformità all'Allegato B e nelle modalità di cui all'art. 5, comma 1, lett. b) e c) e comma 2 della delibera 79/09/CSP.

Infine Wind rappresenta che l'applicazione al caso di specie del presidio sanzionatorio indicato nella delibera n.79/09/CSP violerebbe i principi di ragionevolezza e di proporzionalità, in considerazione del fatto che la Società ha già adempiuto sostanzialmente agli obblighi di cui all'art. 5, comma 1, lett. b), risultando, per tale ragione, assolutamente sproporzionata l'applicazione dell'art. 98, comma 16 del d.lgs. 259/2003 rispetto all'eventuale violazione oggettiva. Inoltre, la comminazione per la condotta contestata della sanzione richiamata nell'atto di contestazione determinerebbe, secondo Wind, una forte contraddizione interna all'ordinamento regolamentare, in quanto per una violazione più grave, quale quella consistente nella mancata predisposizione e pubblicazione della Carta Servizi da parte di un eventuale operatore, è

prevista l'applicazione della sanzione amministrativa pecuniaria da euro 10.329 a euro 258.228.

Ad avviso della Società, quindi, ai fini della determinazione del quantum, nel caso in cui la condotta contestata possa essere ritenuta sanzionabile, dovrebbe eventualmente applicarsi la sanzione minima prevista dall'art. 1, comma 6, lett. b), n. 2, della legge n. 249/1997.

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

Le eccezioni sollevate dalla società Wind Telecomunicazioni S.p.A. portano in primo piano una serie di aspetti di rilevanza non trascurabile e tale da determinarne l'accogliibilità.

In primo luogo, si deve valutare che la Società, sebbene abbia ommesso di inviare via posta elettronica all'Autorità la documentazione indicando nell'oggetto della comunicazioni il riferimento all'articolo 5 lettera b) della delibera n. 79/09/CSP secondo le modalità formali indicate nello stesso articolo, ha dato comunque corso agli obblighi sostanziali prescritti, avendo provveduto a pubblicare, per il periodo oggetto della contestazione (secondo semestre 2009), i dati richiesti riferendosi alle delibera n. 104/05/CSP e della delibera n. 131/06/CSP. Con riferimento al parametro non comunicato relativo ai reclami risolti all'atto del contatto con l'utente, pare accoglibile la circostanza che si sia trattata di una mera dimenticanza, per tale parametro è stato prontamente comunicato all'atto di avvio del presente procedimento sanzionatorio.

Inoltre, si deve tener in debita considerazione che Wind ha provveduto compiutamente a pubblicare ed inviare a questa Autorità per il primo semestre 2010 il resoconto sui risultati effettivamente raggiunti in conformità all'allegato B e nelle modalità di cui all'art. 5, comma 1, lett. b) e c) e comma 2 della delibera 79/09/CSP.

Occorre, inoltre, tener presente che la delibera n. 79/09/CSP è entrata in vigore il 4 giugno 2009 e dunque, il secondo semestre 2009, per il quale si è contestata l'inottemperanza, rappresenta il primo periodo di applicazione della delibera in questione.

Pertanto, può ritenersi che la violazione delle disposizioni della delibera in questione da parte della società Wind sia avvenuta in assenza di volontarietà, avendo la Società adempiuto sostanzialmente agli obblighi prescritti dalla delibera in contestazione.

L'accoglimento delle giustificazioni in fatto assorbe la trattazione delle altre eccezioni sollevate dalla Società.

RITENUTO, pertanto, che non ricorrono i presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa prevista dall'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo n. 259/2003;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

SENTITA la relazione dei Commissari Gianluigi Magri e Sebastiano Sortino, relatori ai sensi dell'art. 29 del Regolamento di organizzazione e funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA

l'archiviazione del procedimento n. 41/10/DIT, avviato nei confronti della società Wind Telecomunicazioni S.p.A. per le motivazioni sopra esposte.

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