

DELIBERA N. 718/11/CONS

Ordinanza ingiunzione alla società Telecom Italia S.p.A. per la violazione dell'articolo 2, comma 2, lettera d) della delibera n. 31/10/CONS in materia di rimozione delle postazioni telefoniche pubbliche (Proc. sanz. n. 49/11/DIT)

L'AUTORITA'

NELLA riunione di Consiglio del 20 dicembre 2011;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, 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, ed il relativo *Allegato A*, recante "*Regolamento in materia di procedure sanzionatorie*", e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la delibera dell'Autorità n. 31/10/CONS, del 4 febbraio 2010, recante "*Revisione dei criteri di distribuzione sul territorio nazionale delle postazioni telefoniche pubbliche nell'ambito del servizio universale*", ed in particolare l'articolo 2, comma 2, lettera d);

VISTO l'atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 49/11/DIT del 12 ottobre 2011, notificato alla parte in data 14 ottobre 2011, con il quale è stata contestata alla società Telecom Italia S.p.A. la violazione dell'articolo 2, comma 2, lettera d) della delibera n. 31/10/CONS per non aver aggiornato la mappa disponibile sul sito aziendale con la quale vengono indicate e distinte le postazioni telefoniche pubbliche in base allo stato di rimozione né ha provveduto, in altro modo, a segnalare ed opportunamente differenziare gli impianti già dismessi o in fase di dismissione;

VISTA la nota del 14 novembre 2011 (acquisita con prot. n. 63007) con la quale la Società interessata ha prodotto memorie difensive;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Deduzioni della società Telecom Italia S.p.A.

La società Telecom Italia S.p.A. (di seguito, Telecom), in merito ai fatti oggetto di contestazione, ha rappresentato quanto segue.

Preliminarmente la Società ha ritenuto opportuno ripercorrere il quadro normativo di riferimento precisando che con la delibera n. 31/10/CONS l'Autorità ha inteso rivedere la vigente normativa in tema servizio universale e, in particolare, l'obbligo di garantire il servizio di telefonia pubblica su tutto il territorio nazionale. Nell'ottica di tale revisione, l'Autorità ha avviato un processo per la rimozione delle postazioni telefoniche pubbliche prevedendo, tra l'altro, l'obbligo per Telecom di fornire adeguate informazioni agli utenti ed alle amministrazioni locali. Quest'ultimi, infatti, sarebbero i soggetti legittimati a proporre opposizione innanzi all'Autorità precisando le ragioni ostative alla rimozione dell'impianto.

L'intera procedura è descritta dalla delibera n. 31/10/CONS: in particolare, l'articolo 2, comma 1, pone l'obbligo di affissione, almeno 60 giorni prima, di un cartello sulla singola postazione telefonica attraverso il quale gli utenti vengono informati della prossima rimozione. Il comma 2 del medesimo articolo, poi, indica quali sono le informazioni che il cartello deve contenere: data di affissione, data in cui la cabina sarà rimossa, indirizzo e-mail dell'Autorità al quale far pervenire l'opposizione, l'indirizzo internet dove reperire la mappatura aggiornata delle postazioni telefoniche pubbliche sull'intero territorio nazionale, il numero gratuito per ottenere le predette informazioni.

La contestazione in esame ha ad oggetto la presunta violazione dell'articolo 2, comma 2 nella parte in cui impone alla Società di indicare *“l'indirizzo del sito internet ove è facilmente consultabile, anche attraverso l'ausilio di software di localizzazione geografica predisposti dalla Società”* e rendere consultabile *“la mappatura aggiornata delle postazioni telefoniche pubbliche sull'intero territorio nazionale, distinte cromaticamente tra attive, rimosse e in fase di rimozione”* (lettera d). Tale disposizione, prosegue la Società, andrebbe considerata unitamente alla lettera e) della medesima norma in virtù della quale Telecom è tenuta ad indicare *“il numero gratuito per ottenere le informazioni di cui al punto precedente”*. Dalla lettura combinata delle due disposizioni ne discende, infatti, che il consumatore può alternativamente usufruire della mappatura sul sito o del numero gratuito; consegue, nel caso in esame, che il segnalante, al pari di qualsiasi altro utente, avrebbe potuto reperire le informazioni contattando il numero verde (riportato, oltre che sul cartello anche sul sito internet) senza subire alcun pregiudizio dal mancato aggiornamento della mappa sul sito (oggetto di contestazione). Tra l'altro, è la stessa Autorità ad aver indicato nella relazione pre istruttoria che *“Telecom non ha provveduto, in altro modo, a segnalare sul proprio sito e opportunamente a distinguere gli impianti già dismessi o in fase di dismissione”* riconoscendo, implicitamente, l'ammissibilità di un canale informativo alternativo alla mappatura.

Per quanto concerne, nello specifico, la mappa presente sul sito Telecom ha chiarito che l'aggiornamento non necessariamente avviene in tempo reale: nel caso esaminato, un problema di comunicazione dei dati tra i vari sistemi (che concorrono a revisionare il

data base) ha comportato un disallineamento delle informazioni presenti sul sito e, quindi, ha impedito l'adeguamento delle stesse.

La Società, tuttavia, ha precisato di aver provveduto ad alimentare manualmente il portale per assicurare l'aggiornamento delle mappe. Tale situazione, in ogni caso, non ha arrecato alcun pregiudizio agli utenti, come dimostra l'assenza di reclami o segnalazioni da parte dei soggetti interessati.

Per quanto detto, la società Telecom Italia S.p.A., non rinvenendo nella condotta contestata alcun elemento soggettivo *ex* articolo 3 della legge n. 689/81, ha richiesto l'archiviazione del procedimento.

II. Valutazioni dell'Autorità

Le argomentazioni difensive proposte dalla società Telecom Italia S.p.A. non possono trovare accoglimento per le motivazioni di seguito precisate.

Preliminarmente si chiarisce che la Società ha correttamente ripercorso l'iter normativo in applicazione del quale l'Autorità ha inteso revisionare talune disposizioni in materia di servizio universale, con particolare riferimento all'obbligo per Telecom Italia di garantire il servizio pubblico telefonico su tutto il territorio nazionale. Con la delibera n. 31/10/CONS, infatti, l'Autorità ha, da un lato, individuato i criteri per la rimozione degli impianti di telefonia pubblica e, dall'altro, ha riconosciuto il diritto degli utenti di opporsi all'eventuale dimissione. A tal proposito, Telecom è tenuta ad affiggere su ogni cabina telefonica da rimuovere un cartello contenente una serie di informazioni; tra queste il sito internet dal quale è possibile rinvenire *“la mappatura aggiornata delle postazioni telefoniche pubbliche sull'intero territorio nazionale, distinte cromaticamente tra attive, rimosse e in fase di rimozione”* (articolo 2, comma 2, lettera d). L'Autorità, dunque, ha inteso assicurare una facile reperibilità delle informazioni tramite il sito della Società e, soprattutto, una celere individuazione, anche visiva, di tutte le postazioni presenti sul territorio nazionale, cromaticamente distinte in base allo stato di rimozione (ancora attive, rimosse, in fase di rimozione).

La disposizione di cui alla lettera e) del medesimo comma 2 (numero verde) non può ritenersi, come sostenuto dalla Società, alternativa alla mappatura; essa è, piuttosto, una previsione che, in aggiunta alla disposizione precedente (lettera d) ne rafforza la portata informativa. Tale interpretazione, tra l'altro, emerge chiaramente dal testo dell'articolo 2 che inserisce l'obbligo di programmare nonché aggiornare la mappa e di predisporre un numero verde in due distinte disposizioni, né precisa che la scelta (alternativa) tra l'una e l'altra misura è idonea a soddisfare il grado di trasparenza che la citata norma intende perseguire.

Analogamente, il carattere di alternatività non viene confermato dalle risultanze istruttorie: con l'avvio del procedimento *de quo* è stato eccepito nei confronti di Telecom Italia la violazione del solo articolo 2, comma 2, lettera d) in quanto la Società non ha provveduto all'aggiornamento della mappa né, rispetto a questa, si è avvalsa di altre modalità per consentire all'utente di distinguere le cabine attive, rimosse o in fase di dimissione (come potrebbe essere, ad esempio, una nota didascalica accanto a

ciascun impianto indicato nella mappa). Nulla, invece, è stato contestato in relazione alla funzionalità o meno del numero verde.

Telecom, poi, ha sostenuto di aver inserito sul proprio sito una mappa facilmente consultabile dagli utenti ma, al contempo, ha precisato che l'aggiornamento della stessa può non avvenire in tempo reale (ad esempio se si verifica un problema tecnico).

A tal proposito, nelle memorie difensive Telecom Italia si limita ad affermare la sussistenza di un problema tecnico verificatosi nello scambio dei dati presenti nel sistema senza, tuttavia, specificarne la natura, la portata e la durata; né risulta che la Società abbia informato gli utenti di tale problematica, della momentanea impossibilità di visionare la mappa aggiornata secondo le indicazioni fornite dalla normativa di settore. Solo in tal caso, infatti, l'interessato avrebbe potuto avvalersi di altri canali (ad esempio il numero verde) perché consapevole di non poter ottenere, tramite il sito, delle informazioni corrette.

La circostanza, infine, che gli utenti non hanno subito un pregiudizio (deducibile, secondo la Società, dalla mancanza di reclami in merito) non pare idonea ad escludere il profilo di negligenza riscontrato nella condotta di Telecom; tale precisazione, in ogni caso, potrà rilevare ai fini della quantificazione della sanzione amministrativa pecuniaria.

RITENUTA, in conclusione, la sussistenza dei presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa prevista dall'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, avendo accertato che la società Telecom Italia S.p.A., come meglio precisato in motivazione, non ha provveduto ad aggiornare la mappa presente sul sito aziendale né a distinguere cromaticamente (o in altro modo) gli impianti telefonici pubblici in base allo stato di dismissione (attivo, in rimozione, rimosso);

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

a) con riferimento alla gravità della violazione va rilevato che la Società, con la propria condotta, ha inciso sul diritto degli utenti di conoscere lo stato di dismissione delle postazioni telefoniche pubbliche presenti sul territorio nazionale e, conseguentemente, sulla possibilità di proporre opposizione innanzi all'Autorità;

b) con riferimento all'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione degli effetti conseguenti alla violazione commessa, va tenuto conto che la Società, dopo aver conosciuto tale problematica, ha provveduto ad alimentare manualmente il portale per garantire l'esatta rappresentazione delle postazioni telefoniche pubbliche indicate nella mappa evitando, in tal modo, ulteriori contestazioni da parte degli utenti;

c) con riferimento alla personalità dell'agente, la società Telecom Italia S.p.A. è dotata di un'organizzazione interna idonea a garantire un aggiornamento puntuale della mappa presente sul sito aziendale che riporta le postazioni telefoniche pubbliche presenti sul territorio nazionale da contraddistinguere in base allo stato di dismissione;

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 nella misura del minimo edittale pari ad euro 58.000,00 (cinquantottomila/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 della Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione dei Commissari Sebastiano Sortino e Antonio Martusciello, relatori ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento di organizzazione e funzionamento dell'Autorità;

ORDINA

alla società Telecom Italia S.p.A. con sede in Milano, Piazza degli Affari n. 2, e sede secondaria in Roma, Corso d'Italia n. 41, di pagare la somma di euro 58.000,00 (cinquantottomila/00) quale sanzione amministrativa irrogata ai sensi dall'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, per la violazione dell'articolo 2, comma 2, lettera d) della delibera n. 31/10/CONS;

DIFFIDA

la società Telecom Italia S.p.A. a non porre in essere ulteriori comportamenti in violazione dell'articolo 2, comma 2, lettera d) della delibera n. 31/10/CONS;

INGIUNGE

alla medesima 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 irrogata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni - Delibera n. 718/11/CONS", entro trenta 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 dieci giorni dal versamento, dovrà essere inviata in originale, o in copia autenticata, a quest'Autorità quietanza dell'avvenuto versamento, indicando come riferimento "Delibera n. 718/11/CONS".

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 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 alla parte e pubblicata nel sito web dell'Autorità www.agcom.it.

Napoli, 20 dicembre 2011

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Sebastiano Sortino

IL COMMISSARIO RELATORE

Antonio Martusciello

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola