

DELIBERA N. 95/12/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE ALLA SOCIETA' ITALIACOM S.P.A. PER LA
VIOLAZIONE DELL'ARTICOLO 3, COMMI 3 E 4,
DELLA DELIBERA N. 96/07/CONS E DELL'ARTICOLO 2, COMMA 4,
DELLA DELIBERA N. 179/03/CSP PER NON AVER COMUNICATO
L'ELENCO DELLE OFFERTE E LE CARTE DEI SERVIZI
(PROC. SANZ. n. 51/11/DIT)**

L'AUTORITA'

NELLA riunione di Consiglio del 22 febbraio 2012;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo";

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

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 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 modifiche ed integrazioni;

VISTA la delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003 recante "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 193 del 21 agosto 2003 e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la delibera n. 96/07/CONS del 22 febbraio 2007 recante "Modalità attuative delle disposizioni di cui all'art. 1, comma 2, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7" pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 53 del 5 marzo 2007 e successive modifiche;

VISTO l'atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori, n. 51/11/DIT del 3 novembre 2011, notificato alla parte in data 9 novembre 2011, con il quale veniva

contestata alla società Italiacom S.p.A. (già S.r.l.), P.I. 05817610826, la violazione degli articoli 2, comma 4, Allegato A, delibera n. 179/03/CSP e 3, commi 3 e 4, della delibera n. 96/07/CONS per non aver comunicato alla casella di posta elettronica dell'Autorità pianitariffari@agcom.it il link dell'indirizzo internet riportante alla carta dei servizi ed ai prospetti tariffari offerti per i servizi di rete fissa e/o wireless, e per non aver mai inviato le informazioni relative alle offerte commerciali ed alle condizioni contrattuali, condotte sanzionabili ai sensi dell'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

VISTA la nota del 9 dicembre 2011, con la quale la società interessata ha trasmesso le proprie controdeduzioni ed osservazioni in merito ai fatti oggetto di accertamento ed ha, contestualmente, formulato una proposta preliminare di impegni;

PRESO ATTO che la società Italiacom S.p.A. non ha depositato, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica dell'atto di contestazione, alcuna proposta definitiva di impegni e si è limitata ad inviare, in data 9 gennaio 2012, esclusivamente un documento contenente le condizioni generali di abbonamento ai soli servizi di comunicazione mobili e le modalità di gestione dei servizi di portabilità del numero (MNP) da altro operatore mobile;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Deduzioni della società Italiacom S.p.A..

La società Italiacom S.p.A., nella memoria difensiva trasmessa, ritiene che la contestazione dell'Autorità sia ingiustificata per i seguenti motivi:

1) in via preliminare, la società evidenzia che, nel periodo antecedente alla data di adozione dell'atto di contestazione, non aveva pubblicato la prescritta carta dei servizi soltanto perché l'attività di commercializzazione dei prodotti ivi pubblicizzati non era ancora iniziata ed il sito era stato inserito e reso pubblico solo momentaneamente per far sì che i tecnici ne verificassero l'effettivo funzionamento.

La società, a partire dal 15 novembre 2011, ha provveduto ad informare gli utenti che, prima di poter aver accesso alle nuove proposte commerciali, sarebbe stato possibile visionare anche la relativa carta dei servizi. Allo stato attuale, nessun rapporto commerciale e contrattuale è stato intrattenuto con gli utenti e, pertanto, non si ravvede alcuna lesione di diritti dalle condotte omissive momentanee poste in essere dalla società;

2) la predisposizione di una Carta dei servizi completa, puntuale ed esaustiva presenta elementi di oggettiva difficoltà, come già sottolineato da una ricerca del Dipartimento

della Funzione Pubblica del 1997, per cui è necessario concedere un fisiologico e ragionevole lasso di tempo al fine di consentire una compiuta presentazione dettagliata dei prodotti e dei servizi offerti con le debite indicazioni afferenti alle caratteristiche tecniche, economiche e strutturali al fine di consentire all'azienda stessa di adottare le soluzioni più opportune.

3) La società, infine, nella memoria difensiva citata, ha inteso presentare una proposta preliminare di impegni, volta a rimuovere ogni ostacolo che, nel settore della commercializzazione e nel settore pubblicitario, possa in qualche modo arrecare danno agli utenti. In particolare l'impegno proposto riguarda l'inserimento della carta dei servizi, delle norme a tutela dell'utenza e delle condizioni generali di contratto per ciascun servizio od offerta proposti sul sito, compresa la "gamma dei prospetti tariffari per i servizi di rete fissa" in maniera lineare e agevolmente comprensibile.

Successivamente l'operatore summenzionato, in luogo della proposta definitiva di impegni, si è limitato a produrre copia delle condizioni generali di contratto, riservandosi di produrre successivamente ulteriore documentazione.

II. Valutazioni dell'Autorità

Le deduzioni della Società interessata non sono meritevoli di accoglimento per le seguenti motivazioni:

1) in ordine alla prima eccezione, afferente alla asserita giustificazione per la mancata pubblicazione della carta dei servizi, e delle condizioni generali di abbonamento riferibili alle singole offerte pubblicizzate, sulla base della non commerciabilità dei servizi all'epoca dell'accertamento, da attribuire a presunti collaudi, va rilevato che le schermate del sito web della società, la cui stampa è allegata alla Relazione redatta dall'Ufficio qualità, servizio universale e rapporti con le Associazioni, atto di impulso del procedimento sanzionatorio in questione, prevedevano la possibilità di sottoscrivere immediatamente le offerte pubblicizzate, cliccando su un apposito banner. Pertanto non appare verosimile l'affermazione secondo cui l'attività di commercializzazione dei servizi di comunicazioni elettroniche non era ancora iniziata nel periodo relativo alla violazione contestata. Né, d'altronde, l'operatore si è peritato di fornire supporto documentale ad una simile affermazione.

2) in relazione alla asserita problematicità nella attuazione e rispetto delle disposizioni di cui alla delibera n. 96/07/CONS, non si ritiene di poter accogliere tale giustificazione, al ritenere che un operatore di comunicazioni elettroniche, peraltro operante nel settore già da un sufficiente periodo di tempo, non possa ragionevolmente dichiararsi sprovvisto delle necessarie competenze professionali e tecniche per rispettare prescrizioni normative generalmente note ed applicate, afferenti a criteri minimi di trasparenza nella offerta dei servizi al pubblico;

3) va tenuto conto, d'altronde, che la Società pur avendo provveduto, a seguito della notifica dell'atto di contestazione n. 51/11/DIT, alla pubblicazione sul portale

4) infine, in ordine alla proposta preliminare di impegni presentata dall'operatore, non può non evidenziarsi come la stessa, già in origine priva dei minimi requisiti per poter essere presa in considerazione, va ritenuta comunque caducata alla luce della omessa presentazione entro i termini di una proposta definitiva.

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 Italiacom S.p.A., come meglio precisato in motivazione, non ha fornito alcuna giustificazione valida in merito alla violazione contestata in sede di avvio del procedimento;

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

a) con riferimento alla gravità della violazione, va rilevato che la mancata pubblicazione sul sito aziendale del dettaglio delle tariffe, della carta dei servizi e delle condizioni generali di abbonamento, ha comportato carenza di trasparenza e pubblicità e, conseguentemente, scarsa informativa per i consumatori. Tale condotta ha implicato, tra l'altro, la non inclusione dell'operatore Italiacom nell'elenco contenuto nel sito istituzionale dell'Autorità nella pagina riservata alla "Tutela dell'utenza e condizioni economiche di offerta" determinando, in tal modo, un ulteriore danno in termini di trasparenza e comparabilità delle offerte;

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, a seguito dell'avvio del procedimento sanzionatorio ha provveduto a pubblicare la carta dei servizi e le condizioni generali di abbonamento riferite, per il momento, solo alle offerte proposte per la telefonia mobile;

c) con riferimento alla personalità dell'agente, la società Italiacom S.p.A. (già S.r.l.) è dotata di una organizzazione interna idonea a garantire la puntuale e corretta applicazione della normativa in materia di trasparenza tariffaria e tutela degli utenti;

d) con riferimento alle condizioni economiche dell'agente, le stesse sono tali da consentire l'applicazione della sanzione pecuniaria come sotto determinata, ritenendola sufficientemente afflittiva in misura del minimo edittale.

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

ORDINA

alla società Italiacom S.p.A. (già s.r.l.), C.F. 05817610826, con sede in Via Ugo La Malfa, n. 64 - 90146 Palermo, di pagare la somma di euro 58.000,00 (cinquantottomila/00) quale sanzione amministrativa irrogata ai sensi dell'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259;

DIFFIDA

la predetta società ad inviare, entro 30 giorni dalla notifica del presente provvedimento, tutte le informazioni di dettaglio relative alle offerte vigenti all'indirizzo dell'Autorità pianitariffari@agcom.it, nonché a pubblicarle sul proprio sito web, conformemente a quanto prescritto dagli articoli 2, comma 4, dell'Allegato A alla delibera n. 179/03/CSP e 3, comma 4, della delibera n. 96/07/CONS e relativi allegati;

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. 95/12/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 10 giorni dal versamento, dovrà essere inviata in originale, o in copia autenticata, a quest'Autorità quietanza dell'avvenuto versamento, indicando come riferimento "Delibera n. 95/12/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

Roma, 22 febbraio 2012

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Martusciello

IL COMMISSARIO RELATORE
Sebastiano Sortino

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