

## DELIBERA N. 96/08/CONS

Ordinanza-Ingiunzione alla società Telecom Italia S.p.A ai sensi dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249 per l'inottemperanza al provvedimento del Corecom Lazio n. c680/2007 avente ad oggetto il ripristino del servizio telefonico per l'utenza n. XY intestata alla società Premia

### L'AUTORITA'

NELLA riunione del Consiglio del 19 febbraio 2008;

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, ed il relativo Allegato A, recante "Regolamento in materia di procedure sanzionatorie", e successive modifiche ed integrazioni;

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 n.173/07/CONS del 19 aprile 2007, ed il relativo Allegato A, recante "Regolamento concernente la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e utenti";

VISTO l'atto del direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 59/07/DIT ed il verbale di accertamento n. 53/07/DIT entrambi del 31 ottobre 2007, notificati in data 12 novembre 2007, con i quali veniva contestata alla società Telecom Italia S.p.A., con sede legale in Milano, in Piazza Affari n.2 e sede secondaria in Roma, al Corso d'Italia n.41, la violazione dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249, per aver disatteso l'ordine impartito con il provvedimento n.C680/2007 emesso in data 26 settembre 2007 dal Corecom Lazio ai sensi dell'art. 5 del regolamento approvato

dalla delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, volto al ripristino del servizio telefonico inerente all'utenza n. XY intestata alla società PREMIA

VISTI gli atti del procedimento ed in particolare gli elementi probatori trasmessi dalla società Premia e acquisiti agli atti con nota del 5 novembre 2007 prot. 0065656;

UDITA la Società interessata in data 21 novembre 2007 ed esaminati gli elementi probatori ivi prodotti;

RILEVATO che la società Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna memoria difensiva a supporto della propria posizione, ma si è limitata in sede di audizione ad affermare quanto di seguito riportato;

CONSIDERATO quanto segue:

#### **I. Deduzioni della società interessata.**

La società Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna memoria giustificativa a supporto della propria posizione, limitandosi, in sede di audizione, a dedurre quanto segue:

1. la società convenuta contesta gli addebiti consistenti nella presunta inottemperanza all'ordine emesso con il provvedimento n.C680/2007 del Corecom Lazio da parte di Telecom Italia S.p.A. in quanto alla data di adozione del citato provvedimento, e precisamente in data 26 settembre 2007, il cliente risultava, in base ai sistemi di fatturazione della società, moroso in quanto sussisteva la situazione di totale mancato pagamento delle fatture dei conti 4/06, 5/06,6/06,1/07, 2/07,3/07,4/07
2. in particolare per quanto concerne le bollette di cui ai conti Telecom n. 6/06,1/07, 2/07,3/07,4/07 sono state registrate dal sistema come insolute anche se il cliente le aveva saldate parzialmente con pagamenti effettuati con bonifico via web. La società Telecom Italia S.p.A. afferma che ha avuto conoscenza dei parziali pagamenti delle bollette sopra specificate solo a seguito dell'accesso agli atti del fascicolo. Infatti la modalità di pagamento prescelta, bonifico via web, non è corrispondente a quelle previste dalle condizioni generali di contratto, alle cui prescrizioni è stato conformato il sistema informatico aziendale di rilevazione dei pagamenti, e pertanto non sono stati "letti" dal sistema;
3. l'operatore nelle conclusioni afferma la legittimità della sospensione della linea XY intestata alla società PREMIA, sia prima che dopo l'adozione del provvedimento temporaneo n.C680/2007 del Corecom Lazio del 26 settembre 2007, in quanto dai sistemi aziendali il cliente risultava abitualmente inadempiente nella regolarizzazione dei pagamenti delle fatture, ponendo

pertanto in essere una legittima sospensione del servizio in quanto disposta in presenza dei presupposti indicati dall'articolo 5 comma 1 della delibera 173/07/CONS per cui in presenza di *"..ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti"* , come testualmente recita il disposto, la sospensione del servizio interessato è da configurarsi come legittima.

## **II. Valutazioni dell'Autorità.**

RITENUTO di dover disattendere le giustificazioni addotte dalla società Telecom Italia S.p.A per i motivi che seguono:

1. da quanto emerso in istruttoria è possibile affermare che l'utente, la società Premia, ha pagato gli importi attinenti traffico e canoni non disconosciuti, riguardanti sia i conti 5° e 6 ° anno 2006 pagando la somma del canone fisso di 466,50, come dichiarato in istanza del 11 settembre 2007, sia le bollette n. 6/06,1/07, 2/07,3/07,4/07 come provato da documenti forniti dalla società Premia, con nota del 5 novembre 2007 in atti , attestanti i bonifici bancari via web. Pertanto la sospensione della linea è da ritenersi illegittima per tutto il periodo in esame e precisamente a decorrere dal 16 luglio 2007, prima dell'attivazione della procedura ai sensi dell'articolo 5 del regolamento, sia durante l'instaurazione di detta procedura avviata in data 11 settembre 2007, che dopo l'adozione del provvedimento temporaneo n.C680/2007 del Corecom Lazio, adottato in data 26 settembre 2007. Il comportamento posto in essere dalla società convenuta, consistente nella mancata osservanza all'ordine dell'Autorità formulato con provvedimento temporaneo, non può essere valutato come legittimo ai sensi dell'articolo 5, comma 1 della delibera 173/07/CONS. perché l'utente non si è reso responsabile, così come testualmente recita il comma 1 dell'articolo 5, di *"..ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti"* nel saldare le bollette insolute, ma anzi viceversa è emerso che è sempre stato puntuale nei pagamenti effettuati. Inoltre dall'istruttoria si è anche evidenziato che il gestore era a conoscenza delle problematiche concernenti l'esecuzione del contratto, in quanto comunicate dall'utente con vari mezzi, con reclamo, con proposizione di procedura d'urgenza ai sensi dell' articolo 700 C.P.C. innanzi il giudice ordinario (ricorso conclusosi con rigetto per motivi procedurali con provvedimento del Giudice del 6 settembre 2007 n. 50585), ed infine con l'attivazione della procedura d'urgenza innanzi all'Autorità ai sensi dell'articolo 5 del regolamento, situazione tale da indurre e giustificare i pagamenti parziali effettuati dall'utente relativamente a canoni e consumi non disconosciuti.
2. il fatto che i pagamenti parziali delle fatture citate non erano leggibili dal sistema informatico in uso in azienda per la rilevazione di pagamenti perché

realizzati con modalità di pagamento- nel caso di specie bonifico via web-non ha rilevanza esimente in quanto: a) da una lettura attenta delle condizioni generali di abbonamento si evince che non è specificato il mezzo con cui il cliente è obbligato a realizzare il pagamento, lasciando pertanto al cliente la possibilità di scegliere il mezzo più appropriato per compiere il pagamento delle bollette; le condizioni generali di abbonamento indicano i tempi entro i quali i pagamenti devono avvenire, gli effetti del ritardato adempimento senza null'altro aggiungere per quanto concerne il mezzo da utilizzare; b) il fatto che la società convenuta non sia dotata di una organizzazione di lavoro, sia come rete informatica che di uffici, idonea a incassare ma non a rilevare tempestivamente i pagamenti delle fatture, anche parziali, da parte dei clienti con tutti i mezzi mediante i quali tali pagamenti sono effettuati dai clienti e di fatto introitati dalla società in epigrafe, è argomento che non ha alcuna rilevanza esterna e non è comunque tale da consentire alla società medesima di esimersi dall'adempiere al provvedimento temporaneo.

VISTI gli elementi probatori prodotti dal titolare della linea telefonica n. XY società PREMIA sopra individuati;

RITENUTA, in conclusione, la sussistenza dei presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa prevista dall'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249;

RITENUTO, pertanto, di dover determinare la sanzione amministrativa pecuniaria, per la violazione contestata, nella misura pari al triplo del minimo edittale, corrispondente ad € 30.987,00 (trentamila novecentoottantasette/00), in relazione agli usuali criteri per la determinazione della sanzione di cui all'articolo 11 della legge 24 novembre 1981, n.689:

- a) con riferimento alla gravità della violazione, va rilevato che il comportamento della società in presenza dell'effettiva conoscenza della situazione in cui versava l'utente, ha leso il diritto dell'utente ad ottenere la riattivazione immediata dell'utenza in pendenza della procedura conciliativa;
- b) con riferimento all'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, va tenuto conto che, anche se la società Telecom Italia S.p.A. era a conoscenza delle criticità applicative scaturite dall'esecuzione del contratto "Top Business", ha perseverato nella sospensione del servizio nonostante l'adozione del provvedimento temporaneo;
- c) con riferimento alla personalità dell'agente, la società Telecom Italia S.p.A. è dotata di una organizzazione interna idonea sia a garantire un intervento immediato e tempestivo per ottemperare agli ordini impartiti con i provvedimenti temporanei sia per individuare l'esatta posizione

amministrativa-contabile riguardante ogni singolo utente. Dall'istruttoria inoltre è emerso che l'operatore era a conoscenza dello stato del contenzioso in essere in quanto comunicato dall'utente sia in via di reclamo, sia con la notifica del ricorso all'autorità giudiziaria ai sensi dell'articolo 700 C.P.C., conclusasi con esito negativo, sia infine attivando la procedura ai sensi dell'articolo 5 del regolamento;

- d) con riferimento alle condizioni economiche dell'agente, le stesse sono tali da consentire l'applicazione della sanzione pecuniaria come sopra determinata.

VISTA la relazione del responsabile del procedimento, avv. Stefania Perlingieri, e le risultanze istruttorie;

VISTA la proposta formulata dalla Direzione tutela dei consumatori;

UDITA le relazioni dei Commissari Sebastiano Sortino e Gianluigi Magri, 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, alla Piazza Affari n.2 e sede secondaria in Roma, Corso d'Italia n.41, di pagare la somma di € 30.987,00 (trentamilanovecentoottantasette/00) quale sanzione amministrativa irrogata ai sensi dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997 n.249, per l'inottemperanza al provvedimento n.C680/2007 emesso in data 26 settembre 2007 dal Corecom Lazio ai sensi dell'art. 5 della delibera n.173/07/CONS, volto al ripristino del servizio telefonico inerente all'utenza: XY intestata alla società PREMIA;

### **DIFFIDA**

la società Telecom Italia S.p.A. a non porre in essere ulteriori comportamenti in violazione di quanto disposto dall'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997 n.249;

### **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 con imputazione al capitolo 2379 capo X bilancio di previsione dello Stato, evidenziando nella causale "Sanzione amministrativa articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997 n.249, irrogata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con delibera n. 96/08/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.

Quietanza di pagamento dovrà essere inviata in originale, o in copia autenticata, a quest'Autorità entro il termine di giorni dieci dall'avvenuto versamento, indicando come riferimento "DEL. N.96 /08/CONS".

La presente delibera è pubblicata nel Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile nel sito web dell'Autorità: [www.agcom.it](http://www.agcom.it).

Ai sensi dell'articolo 9, del decreto legislativo n.259/2003, i ricorsi avverso i provvedimenti dell'Autorità rientrano nella giurisdizione esclusiva del Giudice Amministrativo. La competenza di primo grado è attribuita in via esclusiva ed inderogabile al Tribunale Amministrativo del Lazio.

Ai sensi dell'articolo 23 bis, comma 2, della legge 6 dicembre 1971 n. 1034 e successive modificazioni ed integrazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

Roma, 19 febbraio 2008

IL PRESIDENTE  
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE  
Gianluigi Magri

IL COMMISSARIO RELATORE  
Sebastiano Sortino

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