



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 123/15/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE ALLA SOCIETÀ TELECOM ITALIA S.P.A. AI
SENSI DELL'ARTICOLO 1, COMMA 31, DELLA LEGGE 249/97 PER
L'INOTTEMPERANZA AL PROVVEDIMENTO TEMPORANEO n. 73/14 DEL
CORECOM CALABRIA
(CONTESTAZIONE n. 20/14/DIT)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio dell'11 marzo 2015;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante *“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”*;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante *“Modifiche al sistema penale”*;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241, recante *“Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”*;

VISTO il decreto legislativo 2 luglio 2010 n. 104, recante *“Attuazione dell'articolo 44 della legge 18 giugno 2009, n. 69, recante delega al governo per il riordino del processo amministrativo”*;

VISTA la delibera n. 410/14/CONS, del 29 luglio 2014, ed il relativo Allegato A, recante *“Testo del regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative ed impegni”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 529/14/CONS;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante *“Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 569/14/CONS;

VISTA la delibera n. 401/10/CONS, del 22 luglio 2010, recante *“Disciplina dei tempi dei procedimenti”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 118/14/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”*, di seguito *“Regolamento”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTO il provvedimento temporaneo n. 73/14, adottato dal CO.RE.COM Calabria il 21 marzo 2014;

VISTO l'atto di contestazione del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 20/14/DIT del 23 ottobre 2014;

VISTA la nota del 12 novembre 2014, con la quale la società Telecom Italia S.p.A. ha trasmesso la propria memoria difensiva e ha richiesto di essere sentita in audizione;

SENTITA la società Telecom Italia nel corso dell'audizione tenutasi in data 10 dicembre 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Il fatto e la contestazione

Il presente procedimento è stato avviato a seguito della segnalazione del CO.RE.COM Calabria, effettuata ai sensi dell'articolo 5, comma 9, del *Regolamento*, circa l'inottemperanza, da parte della società Telecom Italia S.p.A., al provvedimento temporaneo n. 73/14, notificato in data 21 marzo 2014, mediante il quale si ordinava di provvedere *“a mettere in atto tutte le procedure, tecniche-amministrative-gestionali, per garantire il ripristino della piena funzionalità dei servizi di fonia e adsl”* relativamente all'utenza n. 0965.797xxx, intestata al sig.ra Scopelliti, entro il quinto giorno lavorativo successivo alla ricezione del provvedimento.

A seguito di tale segnalazione, gli uffici competenti di questa Autorità hanno provveduto ad effettuare le opportune verifiche in relazione alla presunta inottemperanza all'ordine impartito ed è stato appurato che, alla data del 12 settembre 2014, e dunque a distanza di oltre cinque mesi dal termine assegnato per l'esecuzione dell'ordine, il medesimo non era stato eseguito.

Tanto premesso, con atto di contestazione n. 20/14/DIT, è stato avviato un procedimento sanzionatorio per la violazione dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249.

2. Deduzioni della società

La società Telecom Italia S.p.A. (di seguito la “Società”) ritiene che la contestazione in oggetto sia infondata per le seguenti motivazioni.

In via preliminare, la Società evidenzia l'assenza dell'elemento soggettivo per i fatti contestati in quanto sarebbero stati determinati da causa di forza maggiore. Di seguito la Società ha fornito una breve ricognizione delle circostanze che hanno comportato i disservizi lamentati dalla sig.ra Scopelliti.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In data 24 febbraio 2014, l'utente presentava al CO.RE.COM Calabria istanza nei confronti della Società per la riattivazione della linea n. 0965.797xxx, adducendo di aver subito, in data 4 dicembre 2013, l'interruzione del servizio di fonia e di internet a causa del danneggiamento ad opera di terzi del cavo telefonico. Già nel corso della procedura preordinata all'emanazione del provvedimento temporaneo, la Società informava il CO.RE.COM dell'impossibilità di procedere alla riparazione del guasto a causa dell'opposizione del proprietario del fondo limitrofo, che non consentiva l'accesso per eseguire l'intervento di ripristino. Inoltre, la Società rappresentava anche che *“era in corso un'azione giudiziaria passiva dove Telecom Italia in comparsa di risposta aveva in riconvenzionale richiesto di accertare il diritto al passaggio dei propri cavi”*. La Società, pertanto, riteneva di aver dimostrato l'impossibilità di procedere alla riattivazione dell'utenza n. 0965.797xxx.

Nonostante le illustrate risultanze istruttorie, il CO.RE.COM Calabria, in data 21 marzo 2014, procedeva ad emettere nei confronti della Società il provvedimento temporaneo n. 73/14 per la riattivazione della utenza *de qua*, a seguito del quale la Società, *“dopo aver effettuato un'ulteriore verifica”*, ribadiva al CO.RE.COM Calabria *“l'impossibilità tecnica e giuridica di riattivazione del servizio dichiarando di aver posto in essere tutto quanto in suo potere per poter riparare il guasto”* e di aver *“dato avvio alle azioni giudiziarie necessarie per ottenere l'imposizione di servitù”*, come documentato con atti istruttori.

Infine, la Società ha anche evidenziato la contraddittoria posizione assunta dal CO.RE.COM Calabria il quale, in relazione ad una fattispecie analoga a quella contestata, definita dal medesimo CO.RE.COM con delibera 150/14 del 5 agosto 2014, ha negato il riconoscimento degli indennizzi per la mancata fruizione del servizio in quanto l'operatore Telecom Italia *“ha dimostrato di aver attivato le procedure necessarie per superare l'opposizione del terzo ed eseguire i lavori di spostamento del precedente tracciato della linea telefonica”*. Di contro, il CO.RE.COM Calabria, per la fattispecie in discussione, ha segnalato all'Autorità, con nota del 8 maggio 2014, la presunta mancata ottemperanza da parte della Società, all'ordine impartito con il provvedimento temporaneo n. 73/14, il cui accertamento eseguito dall'Autorità ha dato luogo all'avvio del procedimento sanzionatorio n. 20/14/DIT.

3. Valutazioni dell'Autorità

Le giustificazioni addotte dalla società Telecom Italia S.p.A. in ordine alla inottemperanza al provvedimento del CO.RE.COM Calabria n. 73/14 non possono essere accolte per le seguenti motivazioni.

In effetti, la Società ha, in via preliminare, inteso eccepire l'assenza di responsabilità in ordine ai fatti denunciati in quanto dipesi da un evento (l'opposizione di terzo) estraneo alla propria volontà.

Per avvalorare tale assunto, tuttavia, l'operatore avrebbe dovuto dimostrare di aver fatto tutto quanto di propria competenza al fine di assicurare il ripristino dell'utenza oggetto del provvedimento temporaneo *de quo*, ponendo in essere, dopo la notifica di tale provvedimento, *“le procedure, tecniche-amministrative-gestionali”* necessarie.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Invece, nelle proprie difese, Telecom Italia S.p.A. ha proceduto ad una confusa ricostruzione dell'accaduto, attraverso il riferimento, del tutto inconferente, a fatti e circostanze relativi ad una vicenda che ha come unico elemento in comune con quella su cui verte il presente procedimento il cognome dell'utente interessato.

A ben vedere, infatti, i documenti istruttori allegati alla memoria della Società del 12 novembre 2014, che attestano l'avvio delle azioni amministrative e giudiziarie intraprese dall'operatore Telecom Italia S.p.A. per ottenere l'imposizione di servitù, non si riferiscono all'utenza della sig.ra Scopelliti con il n. 0965.797xxx, bensì ad altra utenza con il n. 0965.740yyy, intestata a P. Scopelliti.

In relazione a tale numerazione, in effetti, è stato avviato un contenzioso tra il predetto utente e Telecom Italia S.p.A., definito dal CO.RE.COM Calabria con delibera n. 150/14 del 5 agosto 2014 (i cui esiti sono stati richiamati da Telecom Italia S.p.A. a sostegno della posizione difensiva per la seconda eccezione che si andrà, di seguito, a confutare).

Di contro, in relazione alla riattivazione dell'utenza *de qua*, corrispondente al n. 0965.797xxx, la Società ha documentato esclusivamente di aver indirizzato al sig. Alati, una nota del 12 dicembre 2013 (recante prot. n. 137418), con la quale lo informava di *“aver riscontrato la sua «opposizione» all'effettuazione dell'intervento per la riparazione dei impianti di telecomunicazioni, situati all'interno della Sua proprietà”*, invitandolo al contempo *“a far accedere, previo avviso, al sito... il personale tecnico per i necessari interventi di manutenzione degli impianti”*, mentre, con altra nota nella medesima data (recante prot. n. 137417), ha informato la sig.ra. Scopelliti che, in relazione al guasto segnalato per l'utenza n. 0965.797xxx, *“i tecnici intervenuti...non sono riusciti a ripristinare la funzionalità dell'impianto a causa dell'opposizione all'accesso in altrui proprietà per l'esecuzione delle opere necessarie”*.

Si tratta, con tutta evidenza, di attività poste in essere ben prima della ricezione del provvedimento temporaneo da parte del CO.RE.COM Calabria, e che, semmai, dimostrano come Telecom Italia S.p.A. fosse già da tempo a conoscenza dell'opposizione di terzo, rendendo ancor più grave la propria inattività a fronte del suddetto provvedimento.

Va tenuto presente, invero, che l'adozione di un provvedimento temporaneo nasce dall'esigenza di ovviare a problematiche che l'ordinaria gestione delle procedure non è stata in grado di risolvere; ne consegue che in tali occasioni gli operatori interessati sono tenuti ad assicurare un grado di diligenza superiore rispetto a quello generalmente atteso. Nel caso di specie, invece, la Società ha sostanzialmente ignorato il provvedimento, non adoperandosi in alcun modo, da quanto risulta agli atti, per ripristinare i servizi relativi all'utenza interessata, né attraverso le necessarie azioni in sede amministrativa e/o giurisdizionale, né mediante il ricorso a soluzioni alternative transitorie (ad es. utilizzando una borchia GSM).

Anche la seconda eccezione difensiva sollevata dalla Società, inerente a una presunta disparità di comportamento avuto dal CO.RE.COM Calabria in relazione ad identiche fattispecie per interruzione del servizio, è destituita di fondamento. In particolare, nella fattispecie in rilievo nel contenzioso definito con delibera n. 150/14 dal CO.RE.COM Calabria, l'operatore Telecom Italia S.p.A. ha dimostrato di aver posto in essere l'attività necessaria per l'attivazione del servizio, perché, dall'istruttoria svolta, è emerso che *“il disservizio lamentato dall'utente è scaturito da fatti non direttamente*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

imputabili all'operatore, il quale dimostra di aver attivato le procedure necessarie per superare l'opposizione di terzo ed eseguire i lavori di spostamento del precedente tracciato della linea telefonica" circostanza che, per quanto sopra esposto, non è stato provata per il caso in esame.

Tanto premesso, si ritiene di confermare quanto emerso in sede di avvio del procedimento sanzionatorio, in quanto la Società non ha fornito giustificazioni idonee ad escludere la propria responsabilità in relazione alla violazione contestata.

RITENUTA, pertanto, la sussistenza dei presupposti, per l'applicazione della sanzione amministrativa da euro 10.329,00 ad euro 258.228,00 ai sensi dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, si applicano le disposizioni sul pagamento in misura ridotta di cui all'articolo 16, della legge n. 689/1981, e che la parte non ha inteso avvalersi di tale facoltà;

RITENUTO, quindi, di dover determinare la sanzione pecuniaria nella misura del quintuplo del minimo edittale, pari a complessivi euro 51.645,00 (cinquantunomilaseicentoquarantacinque/00) e che in tale commisurazione rilevano, altresì, i seguenti criteri, di cui all'articolo 11, della legge n. 689/1981:

A. Gravità della violazione

La Società, a fronte del provvedimento temporaneo n. 73/14, notificatole in data 21 marzo 2014 dal CO.RE.COM Calabria, non ha adottato alcuna iniziativa al fine di consentire la riattivazione dei servizi voce e ADSL relativamente all'utenza n. 0965.797xxx, né in sede amministrativa e/o giurisdizionale, né attraverso il ricorso a modalità alternative di fornitura dei servizi, con ciò causando un colpevole protrarsi del disservizio a danno dell'utente interessato, consistente nella completa assenza di accesso alla rete telefonica. Pertanto, la violazione può essere considerata consistente, sotto il profilo dell'entità del danno cagionato all'utente, e di durata prolungata.

B. Opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione

La Società, a seguito dell'avvio del procedimento sanzionatorio, ha perseverato nella sostanziale inottemperanza al provvedimento temporaneo *de quo*, non dimostrando alcuna iniziativa volta all'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione.

C. Personalità dell'agente



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

La Società, peraltro notificata quale operatore incaricato di fornire il Servizio Universale, è dotata di una organizzazione interna idonea a garantire una gestione adeguata della procedura preordinata alla riattivazione del servizio, anche in caso di opposizione di terzi. Inoltre, va tenuto presente che la Società ha cercato di occultare la violazione producendo documentazione giustificativa afferente ad una utenza diversa da quella oggetto del procedimento.

D. Condizioni economiche dell'agente

In considerazione del fatturato netto realizzato dalla Società nell'esercizio di bilancio 2013, pari a 15.304 mln di euro (al lordo delle quote spettanti ad altri gestori), si ritiene congrua l'applicazione della sanzione come sopra determinata.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

ACCERTA

che la società Telecom Italia S.p.A., con sede legale in Milano, Piazza degli Affari, n. 2, e sede secondaria in Roma, al Corso d'Italia, n. 41, non ha ottemperato all'ordine impartito con il provvedimento temporaneo n. 73/14, adottato dal CO.RE.COM Calabria, ai sensi dell'articolo 5 del *Regolamento* di cui alla delibera n. 173/07/CONS, condotta sanzionabile ai sensi dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249;

ORDINA

alla predetta società di pagare la sanzione amministrativa pecuniaria di euro di euro 51.645,00 (cinquantunomilaseicentoquarantacinque/00) ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249;

DIFFIDA

la predetta società dall'intraprendere ogni attività e/o comportamento in violazione delle disposizioni richiamate;

INGIUNGE

alla citata società di versare entro 30 giorni dalla notificazione del presente provvedimento, sotto pena dei conseguenti atti esecutivi a norma dell'articolo 27 della citata legge n. 689/1981, la somma di euro 51.645,00 (cinquantunomilaseicentoquarantacinque/00) alla Sezione di Tesoreria Provinciale dello Stato, avente sede a 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 irrogata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

sensi dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249, con delibera n. 123/15/CONS" ovvero, in alternativa, indicando la medesima causale, utilizzando il codice IBAN: IT5400100003245348010237900 per l'imputazione della medesima somma al capitolo 2379, capo X, mediante conto corrente bancario dei servizi di Tesoreria provinciale dello Stato.

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. 123/15/CONS*".

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alla parte e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 11 marzo 2015

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL VICE SEGRETARIO GENERALE
Antonio Perrucci