



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 124/15/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE ALLA SOCIETÀ TELECOM ITALIA S.P.A. AI
SENSI DELL'ARTICOLO 1, COMMA 31, DELLA LEGGE n. 249/97 PER
L'INOTTEMPERANZA AL PROVVEDIMENTO TEMPORANEO n. 56/14 DEL
CORECOM PIEMONTE
(CONTESTAZIONE n. 21/14/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”*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

ed utenti”, di seguito “*Regolamento*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

VISTO il provvedimento temporaneo n. 56/14 adottato dal CO.RE.COM Piemonte il 6 giugno 2014;

VISTO l’atto di contestazione del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 21/14/DIT del 23 ottobre 2014;

VISTA la nota del 21 novembre 2014 con cui 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 S.p.A 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 Piemonte del 2 luglio 2014, effettuata ai sensi dell’articolo 5, comma 9, del *Regolamento*, circa l’inottemperanza, da parte delle società Telecom Italia S.p.A. e Wind Telecomunicazioni S.p.A., al provvedimento temporaneo n. 56/14 adottato in data 6 giugno 2014.

Con il suddetto provvedimento il CO.RE.COM Piemonte ha ordinato ai predetti operatori di rimuovere, ciascuno per la parte di propria competenza, gli ostacoli giuridici e tecnici per consentire l’attivazione dei servizi ADSL e voce sull’utenza n. 0119441xxx, intestata al sig.ra Lotti, da parte di Wind Telecomunicazioni, previa disattivazione del servizio da parte di Telecom Italia S.p.A, entro la data del 16 giugno 2014. In particolare, l’utente ha segnalato che il servizio voce non ha mai cessato di funzionare mentre il servizio ADSL è stato interrotto in data 12 gennaio 2014.

A seguito di tale segnalazione, gli uffici competenti di questa Autorità hanno provveduto ad inoltrare, con nota del 29 luglio 2014, alle società interessate una richiesta di informazioni alla quale le predette società hanno fornito riscontro, con nota del 5 agosto 2014, la società Telecom Italia, e del 8 agosto 2014 e 16 settembre 2014, la società Wind Telecomunicazioni.

In particolare, la società Telecom Italia ha comunicato che sull’utenza n. 0119441xxx è attivo con l’operatore Telecom Italia S.p.A il servizio fonia, mentre il servizio ADSL è attivo con Wind Telecomunicazioni S.p.A dal 14 gennaio 2014. Inoltre, ha specificato che la procedura per l’attivazione del servizio voce è stata scartata dal sistema per codice segreto non validato.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

La società Wind Telecomunicazioni S.p.A ha dichiarato di aver riscontrato, a seguito delle verifiche effettuate per l'avvio della procedura GU5, che l'attivazione del servizio sarebbe dovuta avvenire in *Bitstream*, e che l'ordine di attivazione dei servizi voce e dati relativi all'utenza n. 0119441xxx era nello stato di *"inviato"* dal 13 dicembre 2014 a causa di *"un'errata compilazione del file di notifica di espletamento del servizio da parte di Telecom Italia S.p.A"*, individuando, pertanto, in tale errore la causa ostativa che ha determinato il mancato completamento del processo di attivazione del servizio con l'operatore Wind Telecomunicazioni S.p.A. Infine, il predetto l'operatore ha anche sollecitato Telecom Italia all'invio dei dati mancanti del *file* di espletamento mediante l'apertura di due *trouble ticket* in data 28 gennaio 2014 e 17 febbraio 2014. In data 5 agosto 2014, a seguito della ricezione dei dati mancanti da parte di Telecom Italia, l'ordine di attivazione del servizio ADSL è stato sbloccato.

Successivamente, questa Autorità ha proceduto ad effettuare le opportune verifiche appurando che, alla data del 3 settembre 2014, il citato provvedimento non era stato ancora eseguito, in quanto il servizio voce era ancora attivo con Telecom Italia S.p.A, mentre il servizio ADSL risultava interrotto dal 12 gennaio 2014 e non ancora attivo con Wind. L'operatore Wind Telecomunicazioni S.p.A., nelle informazioni rese, ha indicato come la causa ostativa *"della errata valorizzazione da parte di sistemi Telecom Italia di un campo nel tracciato record del file di notifica espletamento"* ha determinato l'inottemperanza dell'ordine per la componente ADSL, e, di conseguenza, *"trattandosi di un accesso WLR + Adsl Bitstream"* ha impedito l'attivazione del servizio voce con Wind Telecomunicazioni S.p.A. fin quando non si fosse attivato il servizio dati.

Infine, la società Wind Telecomunicazioni S.p.A., con nota del 16 settembre 2014, ha comunicato all'Autorità che *"l'ordine di attivazione del servizio voce del 5 agosto 2014 è stato espletato da Telecom Italia S.p.A in data 09/08/2014 e notificato a Wind in data 18/08/2014. Il cliente, contattato, conferma il regolare funzionamento dei servizi voce e adsl relativi all'utenza in oggetto su rete Wind Telecomunicazioni S.p.A."*

A seguito della predetta comunicazione, l'Autorità in data 23 settembre 2014, ha effettuato nuove verifiche, appurando che il citato provvedimento, oltre ad essere stato tecnicamente espletato in data 18 agosto 2014, è stato anche eseguito in data 16 settembre 2014 con l'attivazione del servizi voce e dati su rete Wind, in conformità della volontà dell'utente.

Tanto premesso, con atto di contestazione n. 21/14/DIT, è stato avviato un procedimento sanzionatorio per la violazione dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249 nei confronti della società Telecom Italia S.p.A., in quanto la Società non ha fornito giustificazioni idonee ad escludere la propria responsabilità in relazione alla violazione contestata.

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.

La Società ha dichiarato che il collegamento ADSL è stato richiesto dall'operatore Wind Telecomunicazioni S.p.A. in data 23 dicembre 2013 ed è stato attivato il 14 gennaio 2014 con notifica ad OLO lo stesso giorno. Per quanto riguarda il collegamento WLR



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

(fonia), la prima richiesta di migrazione verso Wind Telecomunicazioni S.p.A. è del 14 luglio 2014, scartata durante il controllo nella fase commerciale, mentre la seconda richiesta del 9 agosto 2014 è stata chiusa con espletamento positivo in data 18 agosto 2014.

Per quanto concerne la formale contestazione di inottemperanza all'ordine impartito con provvedimento temporaneo n. 56 del 6 giugno 2014 del CO.RE.COM Piemonte, l'operatore Telecom Italia S.p.A. ha evidenziato che, da subito, ha dato seguito alle attività necessarie alla attivazione del servizio con Wind che, purtroppo, a seguito di problematiche tecniche si bloccavano innanzi ad una (apparente) cessazione per disdetta.

Infine, Telecom Italia S.p.A. dichiara di non aver compreso la causa ostativa che, a dire di Wind Telecomunicazioni S.p.A., avrebbe impedito l'attivazione del servizio con il predetto operatore, individuata nella *"errata compilazione del file di notifica di espletamento"* da parte di Telecom Italia.

Telecom Italia S.p.A., come da mimiche del sistema di gestione delle procedure GU5 *"Mirart"* depositate, ha sempre informato con specifiche comunicazioni il responsabile del procedimento del CO.RE.COM Piemonte sin dal 30 aprile 2014, secondo la tempistica prevista dal procedimento preordinato all'adozione del provvedimento temporaneo.

La Società, inoltre, sottolinea che i tempi necessari per il trasferimento delle risorse tra operatori, previsti dalle attuali norme che regolano tali fattispecie, non sono compatibili con quelli previsti dalla normativa relativa ai provvedimenti temporanei di cui all'articolo 5 del *Regolamento*. Infatti, le tempistiche tecnico commerciali che regolano tali passaggi prevedono tempi molto più lunghi rispetto ai giorni previsti dal *Regolamento* per il completamento del procedimenti GU5.

Per tale motivazione l'Autorità ha sempre considerato che il periodo previsto dal provvedimento di riattivazione ai sensi dell'articolo 5 del *Regolamento* deve essere considerato solo ai fini dell'inizio dell'attività da parte dell'Operatore.

La Società, per tutto quanto sopra esposto, ritiene non le si possa addebitare alcuna negligenza o comportamento omissivo in ordine all'avvio dell'attività necessaria per l'esecuzione dell'ordine e, pertanto, ha chiesto l'archiviazione del procedimento sanzionatorio.

3. Valutazioni dell'Autorità

Le eccezioni sollevate dalla società Telecom Italia non sono accoglibili per le seguenti motivazioni.

In via preliminare, si evidenzia che, in esito all'istruttoria svolta, è stato accertato che il servizio fonia è rimasto attivo con Telecom Italia sino alla data del 3 settembre 2014, mentre il servizio ADSL è stato interrotto dal 12 gennaio 2014 fino al 3 settembre 2014. Per quanto riguarda l'attivazione del servizio fonia e ADSL con l'operatore Wind Telecomunicazioni S.p.A., a seguito della stipula del contratto tra il predetto operatore e l'utente in data 13 dicembre 2013, i servizi dovevano essere attivati con accesso alla rete Telecom nella modalità WLR+ *Bitstream* (in tale modalità di accesso l'utenza è attestata sugli apparati dell'operatore *incumbent*). Wind ha dichiarato che l'accesso in rete con tale modalità comporta che l'attivazione del servizio voce non può essere avviato fin quando



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

non è concluso il processo di attivazione del servizio dati. Wind Telecomunicazioni S.p.A. ha anche specificato che l'ordine di attivazione dei servizi voce e dati relativi all'utenza n. 0119441xxx risultava nello stato di *"inviato"* dal 13 dicembre 2014 a causa di *"un'errata compilazione del file di notifica di espletamento del servizio da parte di Telecom Italia"*.

Precisato quanto sopra, è evidente che quanto affermato e documentato da Telecom circa il fatto che il servizio ADSL era attivo con Wind Telecomunicazioni S.p.A. dal 14 gennaio 2014 rivelerebbe una conclusione positiva della procedura avviata solo in via formale in quanto, per un probabile disallineamento, il servizio ADSL ha comunque smesso di funzionare dal 12 gennaio 2014 fino al 3 settembre 2014, per quanto verificato da quest'Autorità. D'altronde, da un esame dei dati riportati nella schermata *Wholesale* di Telecom Italia S.p.A., per lo stesso ordine, avente n. 6681452 del 14 gennaio 2014, è indicato alle ore 00.00 prima stato *"inactive"* e poi, allo stesso orario e data, stato *"active"*, elementi che attesterebbero l'esistenza di un disallineamento del sistema.

Inoltre, si osserva che le informazioni rese dalla Società Telecom Italia S.p.A. prima dell'avvio della procedura sanzionatoria, di cui alla nota del 5 agosto 2014 prot. n. 43105, per cui il processo di attivazione del servizio fonia con Wind Telecomunicazioni S.p.A. non è stato espletato per la causale di scarto *"codice segreto non validato"*, collima con quanto affermato dalla Società Wind nella nota del 8 agosto 2014 prot. n. 43484, quando dichiara che l'ordine di attivazione del servizio voce e dati del 13 dicembre 2013 con Wind Telecomunicazioni perdurava nello stato di *"inviato"* in quanto, *"Telecom Italia non ha correttamente compilato il file di notifica di espletamento del servizio"*. Inoltre, Wind ha anche dimostrato di aver inviato due segnalazioni a Telecom Italia S.p.A., in data 28 gennaio 2014 e in data 17 febbraio 2014, in relazione all'ordine n. 6681452 (si evidenzia che lo stesso numero di ordine è riportato sulla schermata di Telecom Italia S.p.A. dove è asserito che in data 14 gennaio 2014 la procedura era contemporaneamente in stato attivo e inattivo) dove *"si richiede con urgenza di rinviare con primo file utile la notifica espletamento tecnico ok per pratica in oggetto, valorizzando correttamente i campi (Tag Intermediate Agent)."* Di contro, dalle risultanze istruttorie è emerso che Telecom Italia S.p.A. ha inviato i dati mancanti per l'attivazione del servizio dati e fonia solo in data 5 agosto 2014, quindi dopo circa due mesi dalla notifica del provvedimento temporaneo, avvenuta in data 6 giugno 2014, e ciò nonostante avesse conoscenza del blocco della procedura a seguito dell'apertura delle segnalazioni da parte di Wind Telecomunicazioni S.p.A. nelle date sopra specificate.

Una simile condotta appare ingiustificabile e meritevole di censura, atteso che l'adozione di un provvedimento temporaneo, soprattutto in materia di passaggi tra operatori, nasce proprio 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, come già ricordato, la Società ha sostanzialmente ignorato il provvedimento, attivandosi solo con diverse settimane di ritardo, superando le problematiche tecniche sottostanti.

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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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 pari al triplo del minimo edittale, per un totale di euro 30.987,00 (trentamilanovecentoottantasette/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 non ha provveduto ad effettuare in maniera tempestiva le specifiche e necessarie attività al fine di consentire l'ottemperanza all'ordine impartito con provvedimento temporaneo n. 56/14 del 6 giugno 2014 del CO.RE.COM Piemonte, notificato in data 9 giugno 2014, consistente nella attivazione dell'utenza n. 0119441xxx e dei servizi voce e ADSL con l'operatore Wind Telecomunicazioni S.p.A., causando, con la propria condotta, un colpevole prolungarsi per circa due mesi del disservizio a danno dell'utente e dell'operatore *recipient*. Pertanto, la violazione può essere considerata consistente, sotto il profilo dell'entità del danno cagionato all'utente ed all'operatore concorrente, e di media durata.

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

La Società ha provveduto, sebbene con circa due mesi di ritardo rispetto al termine assegnato con il provvedimento temporaneo *de quo*, a comunicare i dati necessarie per il completamento della procedura di passaggio dell'utenza con l'operatore Wind, contribuendo, così, alla eliminazione delle conseguenze della violazione prima dell'avvio del presente procedimento sanzionatorio.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

C. Personalità dell'agente

La Società è dotata di una organizzazione interna idonea a garantire una gestione adeguata delle procedure necessarie per l'ottemperanza al provvedimento temporaneo notificatole, al fine di garantire la risoluzione delle problematiche tecniche sottostanti.

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. 56/14 notificatole dal CO.RE.COM Piemonte, ai sensi dell'articolo 5 del *Regolamento*, il 9 giugno 2014, 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 30.987,00 (trentamilanovecentoottantasette/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;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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 30.987,00 (trentamilanovecentoottantasette/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 sensi dell’articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249, con delibera n. 124/15/CONS”* ovvero, in alternativa, indicando la medesima causale, utilizzando il codice IBAN: IT54O0100003245348010237900 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. 124/15/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