



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 125/15/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE ALLA SOCIETÀ FASTWEB
S.P.A. AI SENSI DELL'ARTICOLO 1, COMMA 31, DELLA LEGGE n. 249/97
PER L'INOTTEMPERANZA AL PROVVEDIMENTO TEMPORANEO n.
419/14 DEL CORECOM TOSCANA
(CONTESTAZIONE n. 22/14/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. 419/14 adottato dal CO.RE.COM Toscana il 23 luglio 2014;

VISTO l'atto di contestazione della Direzione tutela dei consumatori n. 22/14/DIT del 23 ottobre 2014;

VISTA la nota del 17 novembre 2014 con cui la società Fastweb S.p.A. ha trasmesso la propria memoria difensiva e ha richiesto di essere sentita in audizione;

VISTA la richiesta di informazioni e documenti trasmessa alla società Telecom Italia S.p.A. in data 24 novembre 2014;

VISTA la nota di riscontro trasmessa dalla società Telecom Italia S.p.A. in data 3 dicembre 2014;

SENTITA la società Fastweb S.p.A. nel corso dell'audizione tenutasi in data 2 dicembre 2014;

VISTA la memoria integrativa della Società Fastweb del 12 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 Toscana, di cui alla nota registrata con protocollo n. 49356 del 25 settembre 2014, effettuata ai sensi dell'articolo 5, comma 9, del *Regolamento*, circa l'inottemperanza, da parte della società Fastweb S.p.A., al provvedimento temporaneo n. 419/14, notificatole in data 23 luglio 2014. Mediante tale provvedimento si ordinava al suddetto operatore di garantire, entro quarantotto ore dal ricevimento dello stesso, il corretto funzionamento dei servizi voce e ADSL, relativi all'utenza n. 055454xxx intestata al sig. Rotili, previo rilascio della medesima utenza a favore della società Telecom Italia S.p.A., operatore scelto dall'utente per la fruizione del servizio.

A seguito della predetta segnalazione, i competenti uffici di questa Autorità hanno provveduto ad inoltrare alla società Fastweb S.p.A, con nota del 25 settembre 2014, una richiesta di informazioni, alla quale la medesima ha fornito riscontro con nota del 2 ottobre 2014, dichiarando di aver provveduto, a seguito della ricezione del provvedimento temporaneo *de quo*, a dare ordine di cessazione con rientro in Telecom Italia S.p.A. del DN 055454xxx, bocciato da Telecom Italia S.p.A. con causale “*impossibile individuare l'impianto da variare/cessare*”.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Successivamente, questa Autorità ha proceduto ad effettuare le opportune verifiche in relazione alla presunta inottemperanza all'ordine, appurando che, alla data del 10 ottobre 2014, il medesimo non era stato ancora eseguito.

Tanto premesso, con atto di contestazione n. 22/14/DIT, è stato avviato un procedimento sanzionatorio nei confronti della società Fastweb S.p.A. ai sensi dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249.

2. Deduzioni della società

La società Fastweb S.p.A. (di seguito la "Società") ritiene che la contestazione in oggetto sia infondata per le seguenti motivazioni.

In via preliminare, la Società ha fornito una breve ricognizione delle circostanze che hanno provocato i disservizi lamentati dal sig. Rotili. In data 4 luglio 2014, l'utente presentava al CO.RE.COM Toscana istanza nei confronti della Società per l'emanazione di un provvedimento temporaneo preordinato alla *"immediata liberazione della linea"* relativa all'utenza n. 055454xxx da parte di Fastweb, per poter fruire del servizio voce e ADSL con l'operatore Telecom Italia S.p.A.

Nel corso della procedura, la Società comunicava al CO.RE.COM Toscana di aver inoltrato, in data 11 luglio 2014, la richiesta di cessazione con rientro dell'utenza telefonica n. 055454xxx, bocciata da Telecom Italia S.p.A. il 14 luglio 2014 con la causale *"presente un ordinativo in corso di NP relativo alla directory number"*. In base a tali premesse, la Società sostiene che l'inottemperanza al provvedimento temporaneo *de quo* è imputabile a Telecom Italia S.p.A., che non ha espletato la procedura per l'ordinativo in corso di NP relativo alla *directory number*.

Pertanto, nelle conclusioni, la Società afferma di aver fatto tutto quanto di propria competenza per consentire il rientro dell'utenza n. 055.454xxx su rete Telecom Italia S.p.A., nello specifico avendo tempestivamente inoltrato l'avvio della procedura in data 11 luglio 2014 (scartata dal sistema in data 14 luglio 2014 per la pendenza della procedura di *number portability*) ed avendo inviato altri due ordini di cessazione con rientro di tale DN (codice identificativo CESN7773325) in data 22 e 25 settembre 2014 (come documentato da schermate di sistema *"Eureka"* in atti) per i quali si attendeva l'espletamento da parte di Telecom Italia S.p.A. in quanto lo stato degli ordini risultano in *"fase di espletamento TI formal OK"*.

La Società ha anche rilevato che quanto dichiarato da Telecom Italia S.p.A. con nota del 3 dicembre 2014, prot. 61573, in cui è evidenziato che la richiesta di Fastweb del 11 luglio 2014 di cessazione con rientro in Telecom Italia del DN 055454xxx è stata annullata da Telecom Italia S.p.A. perché era *"presente un ordinativo in corso di NP relativo alla directory number"* e cioè che *"l'ordine in corso era l'attivazione di un Bitstream con Fastweb che si è concluso con esito positivo «OK» in data 17 luglio 2014; la DAC di quest'ordine era datata 08/05/2014"*, non coincide con i dati riportati nelle schermate di Telecom Italia S.p.A., allegate alla medesima nota. In particolare, quest'ultime attesterebbero come al momento dell'immissione, da parte di Fastweb S.p.A., dell'ordine di cessazione con rientro del 11 luglio 2014, il precedente ordine di NP risultava espletato (e non in attesa di espletamento) in data 8 maggio 2014 e, dunque, la DAC prevista per tale data coincide con quella di effettivo espletamento dell'ordine,



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

non rinvenendosi nella schermata alcuna rimodulazione della DAC stessa. Nello specifico, poi, Fastweb S.p.A. fa rilevare come *“la data del 17 luglio 2014 è riportata nella schermata Telecom Italia solo quale “data ultima modifica”, indicazione questa estremamente generica che comunque nulla dimostra a sostegno della legittimità della causale di scarto predetta”*. In sostanza, la Società conclude che al momento dell’inserimento da parte di Fastweb S.p.A della richiesta di cessazione con rientro dell’11 luglio 2014 non c’era alcun precedente ordine in corso che impedisse l’espletamento della procedura e dunque il mancato rientro del DN 055454xxx è imputabile a Telecom Italia S.p.A.

D’altronde, si legge negli scritti difensivi dell’operatore, *“acclarato che il sig. Rotili non voleva l’attivazione dei servizi da parte di Fastweb, l’unico modo per far sì che gli stessi fossero riattivati da Telecom Italia, era quello di inviare a quest’ultimo operatore la richiesta di cessazione con rientro della numerazione, come in effetti è stato”*.

Per quanto evidenziato, quindi, la Società, ritenendo di aver posto in essere tutti gli adempimenti di propria competenza per ottemperare all’ordine impartito dal CO.RE.COM Toscana, ha chiesto l’archiviazione del procedimento sanzionatorio avviato nei suoi confronti.

3. Valutazioni dell’Autorità

Le eccezioni sollevate dalla società Fastweb S.p.A. non risultano accoglibili per le seguenti motivazioni.

In via preliminare, va rimarcato come la contestazione all’origine del presente procedimento verta sulla mancata ottemperanza all’ordine impartito dal CO.RE.COM Toscana in data 23 luglio 2014. Ne consegue che i fatti antecedenti a tale data, ed in particolare i motivi tecnici che hanno impedito il rientro dell’utenza interessata con l’operatore Telecom Italia S.p.A., posti dalla Società a base delle proprie difese, non possono certo giustificare le omissioni successive, di cui si darà conto di seguito.

Tuttavia, per una compiuta ricostruzione della vicenda, giova chiarire alcune delle risultanze emerse nel corso del procedimento.

Nello specifico, gli elementi istruttori acquisiti hanno dimostrato, innanzitutto, che la causa ostativa che ha impedito il rientro dell’utenza *de qua* su rete Telecom Italia S.p.A. è scaturita dalla procedura di *number portability* avviata con ordine di Fastweb del 27 aprile 2014, con DAC prevista in data 8 maggio 2014, ed espletata, seppure in maniera incompleta, in data 17 luglio 2014.

A ben vedere, dunque, le contraddizioni rilevate dalla società Fastweb tra le informazioni fornite da quest’ultima e quelle fornite da Telecom Italia S.p.A. non sussistono, in quanto dall’analisi dei dati forniti da entrambi gli operatori è riscontrabile che la richiesta di cessazione con rientro del DN 055454xxx del 11 luglio 2014 non è stata espletata perché era *“presente un ordinativo in corso relativo alla Directory number”*. In particolare, quanto documentato nella schermata *“Eureka”* di Fastweb (allegato 5 alla memoria del 17 novembre 2014 dove è riportato che *“Stato valorizzato bocciata da TI 14/07/2014 15.40,00 Causale rifiuto: Presente un ordinativo in corso di NP al Directory Number”*) coincide con quanto dichiarato da Telecom Italia S.p.A., con nota del 3 dicembre 2014, circa gli esiti delle verifiche svolte dal proprio reparto *information*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

technology, che ha rilevato che “la prima cessazione con rientro inviata in data 14/07/2014 è stata scartata in pre acquisizione con la motivazione «presente un ordinativo in corso NP relativo al Directory Number». L’ordine in corso era l’attivazione di un Bitstream con Fastweb che si è concluso con esito positivo (OK) in data 17/07/2014; la DAC di questo ordine era datata 08/05/2014”.

Tale ricostruzione appare coerente alla normativa di settore, in base alla quale non si può processare sullo stesso DN un altro ordine fin quando la procedura precedentemente avviata non si sia conclusa (nel caso di specie, non risultava conclusa la procedura di NP richiesta da Fastweb S.p.A. il 27 aprile 2014).

Di fatto, il mancato espletamento della procedura di *number portability* ha impedito il completamento della procedura di cessazione con rientro del DN in questione su rete Telecom Italia, richiesta da Fastweb S.p.A. in data 11 luglio 2014, perché a tale data il processo non era stato ancora completato (l’espletamento formale, ma non effettivo, è avvenuto in data 17 luglio 2014). Tale mancato espletamento, inoltre, ha anche impedito la realizzazione dei processi avviati con gli ordinativi del 22 e 25 settembre 2014, successivi all’emanazione del provvedimento temporaneo, in quanto l’esito positivo della procedura (dalle schermate risulta infatti “fase di espletamento TI formal OK”) è stato solo formale, ma in concreto la stessa non si era conclusa per un disallineamento di sistema.

Da quanto evidenziato, quindi, emerge che l’anomalia di sistema che ha determinato lo scarto del primo ordinativo del 11 luglio 2014 (ancora in essere per le procedure avviate con gli ordinativi inseriti in data 23 e 25 settembre 2014) non può giustificare in alcun modo l’inattività di Fastweb rispetto al successivo ordine del 23 luglio 2014, emesso dal CO.RE.COM TOSCANA proprio per ovviare al disallineamento tecnico originato dal sistema a seguito dell’ordine di NP del 27 aprile 2014, causa del disservizio per il cliente.

Come ammesso dalla stessa Società, infatti, l’unico modo per ottemperare a detto ordine sarebbe stato quello di inviare entro il termine assegnato (quarantotto ore) un nuovo ordinativo di cessazione con rientro, adempimento che però non ha avuto luogo, se non a distanza di ben due mesi dalla notifica del provvedimento temporaneo.

Va tenuto presente, inoltre, che l’adozione di un provvedimento temporaneo, soprattutto in materia di passaggi tra operatori, 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, come già ricordato, la Società ha sostanzialmente ignorato il provvedimento, attivandosi solo con due mesi di ritardo, sottoponendo un nuovo ordinativo, salvo poi, all’avvio del presente procedimento, svolgere le ulteriori attività necessarie per rendere effettivo il rientro dell’utenza con Telecom Italia S.p.A., superando le problematiche tecniche sottostanti.

In questa prospettiva, allora, non vale a ridimensionare il disvalore di una simile condotta la considerazione che, in ogni caso, l’ordinativo di cessazione con rientro, anche se tempestivamente proposto, avrebbe comunque avuto esito negativo alla luce della persistenza dell’anomalia di sistema sopra evidenziata. Anche perché può ragionevolmente ritenersi che, se Fastweb avesse tempestivamente riproposto



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

l'ordinativo di cessazione con rientro, in ottemperanza all'ordine del CO.RE.COM, sarebbe stato possibile individuare e risolvere detta anomalia con diversi mesi di anticipo. Invece, come ammesso dalla stessa Società, l'ordine è stato riproposto con ordinativi emessi in data 23 e 25 settembre 2014, e, dunque, a distanza di oltre due mesi dalla notifica del provvedimento del CO.RE.COM, avvenuta in data 23 luglio 2014, mentre l'intervento risolutivo dell'anomalia è stato effettuato solo a seguito dell'avvio del procedimento sanzionatorio.

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 quadruplo del minimo edittale, pari ad euro 41.316,00 (*quarantunomilatrecentosedici/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 ha omesso senza alcuna giustificazione di attivarsi tempestivamente e con il grado di diligenza richiesto in seguito all'ordine impartito con provvedimento temporaneo n. 419/14, notificato dal CO.RE.COM Toscana il 23 luglio 2014, provvedendo ad un primo intervento solo in data 22 settembre 2014, con l'inserimento a sistema di un ordinativo per la procedura di cessazione con rientro, mentre le specifiche attività necessarie per garantire il rientro dell'utenza n. 055454xxx in Telecom Italia S.p.A. sono state poste in essere solo successivamente all'avvio del presente procedimento sanzionatorio, con conseguente prolungamento del disservizio patito dall'utente e dall'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, sebbene con notevole ritardo, si è attivata al fine di eliminare le conseguenze della violazione mediante l'avvio della procedura standard di cessazione con rientro prevista dalla normativa di settore e, successivamente all'avvio del presente



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

procedimento sanzionatorio, con la gestione *extra ordinem* della stessa al fine di risolvere le anomalie di sistema riscontrate.

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 notificato, 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 1.512 mln di euro, 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 Fastweb S.p.A., con sede legale in Milano, Via Caracciolo, n. 51, non ha ottemperato all'ordine impartito con il provvedimento temporaneo n. 419/14, adottato dal CO.RE.COM Toscana, nei termini assegnati, 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 41.316,00 (*quarantunomilatrecentosedici/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 41.316,00 (*quarantunomilatrecentosedici/00*)



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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. 125/15/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. 125/15/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