



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

**DELIBERA n. 126/15/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. U5947/2014 DEL CORECOM LAZIO.  
(CONTESTAZIONE n. 23/14/DIT)**

## L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 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. U5947/14 del 8 agosto 2014 del CO.RE.COM Lazio;

VISTO l’atto di contestazione del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 23/14/DIT del 23 ottobre 2014, notificato alla società Telecom Italia S.p.A. in data 23 ottobre 2014;

VISTA la nota del 20 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 Lazio del 28 agosto 2014, 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 adottato in data 8 agosto 2014 (n. U5947/14).

Con il suddetto provvedimento il CO.RE.COM Lazio ha ordinato al predetto operatore di garantire il corretto funzionamento del servizio fax attivo sull’utenza n. 0635402xxx, intestato al sig. Ciciarelli, assegnandogli il termine del giorno lavorativo successivo alla ricezione del provvedimento, avvenuta in data 8 agosto 2014, per l’esecuzione dell’ordine.

In particolare, l’utente ha lamentato di aver subito, in data 26 giugno 2014, la disattivazione del servizio fax a causa del presunto mancato pagamento della fattura relativa del mese di novembre 2013, di euro 44,85, di cui ha avuto conoscenza successivamente all’interruzione del servizio, tramite il servizio clienti 187 di Telecom Italia, contattato dall’utente per segnalare il disservizio.

A seguito della predetta segnalazione, gli Uffici competenti di questa Autorità hanno provveduto ad inoltrare alla società Telecom Italia S.p.A. in data 16 settembre 2014, una richiesta di informazioni alla quale la medesima ha fornito riscontro con nota del 1 ottobre 2014. Telecom Italia S.p.A., in riscontro a tale richiesta, ha dichiarato di aver comunicato in data 12 agosto 2014 al CO.RE.COM Lazio che la linea è stata cessata per disdetta e che, comunque, la predetta utenza era ancora in gestione a Telecom Italia S.p.A. in quanto non sono pervenute richieste di attivazione da OLO.



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Successivamente, in data 13 ottobre 2014, questa Autorità ha proceduto ad effettuare le opportune verifiche in relazione alla presunta inottemperanza all'ordine impartito con il provvedimento *de quo*, appurando che il servizio è stato riattivato il 6 ottobre 2014 e, dunque, con oltre due mesi di ritardo rispetto al termine assegnato.

Tanto premesso, con atto di contestazione n. 23/14/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 che i fatti contestati non sono imputabili a Telecom Italia poiché il servizio fax, attivo sull'utenza n. 0635402xxx, è stato interrotto per errore scusabile dovuto ad una erronea lavorazione di una richiesta di disdetta del contratto pertinente altra utenza che, invece, è stata lavorata sull'utenza *de qua*, determinando così l'interruzione del servizio fax. Tuttavia, l'operatore Telecom Italia S.p.A. ha precisato che, compreso l'errore, ha provveduto alla riattivazione della linea con ordinativo emesso il 2 ottobre 2014 ed espletato in data 6 ottobre 2014.

Inoltre, anche la circostanza che l'istante avrebbe avuto conoscenza del mancato pagamento della fattura del mese di novembre 2013 tramite contatto con il servizio clienti 187, dopo l'interruzione del servizio, secondo Telecom Italia S.p.A. non sarebbe attendibile, in quanto l'operatore ha inviato al cliente due lettere di sollecito di pagamento e, precisamente, il 14 novembre 2013, prima dell'interruzione del servizio, e il 27 giugno 2014, il giorno dopo l'interruzione, entrambe in atti istruttori.

Nelle conclusioni, la Società chiede l'archiviazione del procedimento sanzionatorio perché la condotta contestata è stata determinata da errore scusabile e, dunque, in assoluta buona fede e, pertanto, in assenza dell'elemento soggettivo richiesto dall'articolo 3 della legge n. 689/81.

## 3. Valutazioni dell'Autorità

Le eccezioni sollevate dalla società Telecom Italia non sono 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 Lazio l'8 agosto 2014. Ne consegue che i fatti antecedenti a tale data, ed in particolare i motivi che hanno causato la sospensione amministrativa dell'utenza, 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.

Innanzitutto, va rimarcato che la società Telecom Italia S.p.A. ha solo asserito la sussistenza dell'errore scusabile, ma non ne ha provato l'esistenza, dimostrando così di



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

aver posto in essere comportamenti conformi alla normale diligenza nella gestione del rapporto contrattuale con l'utente, e di essere incorsa, in buona fede, nell'interruzione del servizio fax.

Inoltre, dalle schermate del sistema "Mirart", attestante la mimica dei colloqui intercorsi tra il personale Telecom Italia S.p.A. assegnato all'esecuzione dei provvedimenti temporanei, è possibile riscontrare la contraddittorietà delle informazioni rese circa la causa che avrebbe determinato l'interruzione del servizio. In particolare nello script del 4 agosto 2014 come causale dell'interruzione del servizio è riportato che "la linea è stata cessata per disdetta il 20/06/2014 e passata in sofferenza il 24/06/2014 a seguito mancato pagamento della fattura del 4 bimestre 2014 di € 47,03" mentre nello script del 26 settembre 2014 il corrispondente comunica che "la linea è stata cessata in crm il 20/06/2014 per cliente moroso. Non ci sono richieste in CRM 3.0 di attivazione con OLO ff".

D'altro canto, la Società non ha provato che il sig. Ciciarelli ha avuto conoscenza "della fattura del 4 bimestre 2014 di € 47,03" (il cui mancato pagamento avrebbe determinato l'interruzione del servizio), in quanto la lettera di sollecito del 14 novembre 2013 fa riferimento alla fattura emessa per il sesto bimestre 2013, di euro 46,85, in relazione all'utenza *de qua*, la n. 0635402xxx, spedita però all'indirizzo di via Oppido Mamertina n. 63 (00178) Roma, mentre essa è ubicata alla via Camozzi Gabriele n. 9 (00178) Roma, come dichiarato dall'utente nell'istanza di avvio della procedura GU5 e riscontrato da quest'Autorità in sede di verifica. Analogamente, la lettera di sollecito di pagamento del 27 giugno 2014 fa riferimento alla fattura emessa per altra utenza, la n. 065884318 intestata al sig. Ciciarelli, terzo bimestre 2013, di euro 39,19, ubicata, però, in via della Luce n. 4 (00153) Roma. Pertanto, premesso quanto sopra, è verosimile che l'utente abbia avuto conoscenza della esistenza della fattura del 4 bimestre 2014 dopo l'interruzione del servizio, in sede di segnalazione del disservizio al servizio clienti Telecom Italia S.p.A.

Venendo al merito della contestazione, va rilevato che dalle risultanze dei sistemi gestionali in atti è emerso che Telecom Italia ha avviato una prima volta la procedura per la riattivazione del servizio fax in data 4 agosto 2014, nel corso dello svolgimento della procedura preordinata all'adozione del provvedimento temporaneo da parte del CO.RE.COM Lazio, conclusa, però, senza esito positivo.

Dopo l'adozione del provvedimento temporaneo, la società Telecom Italia S.p.A. ha sollecitato al proprio settore tecnico l'avvio della procedura preordinata alla riattivazione del servizio in data 26 settembre 2014 (con ordine emesso il 2 ottobre 2014 ed espletato il 6 ottobre 2014), sollecito, comunque, intervenuto dopo che l'Autorità, con nota istruttoria del 16 settembre 2014, ha chiesto a Telecom Italia S.p.A. informazioni sulla ottemperanza al citato provvedimento. In ogni caso, dalle risultanze istruttorie si evince che il servizio fax è stato riattivato in data 6 ottobre 2014, e, dunque, con ritardo di oltre due mesi rispetto alla scadenza del termine dell'8 agosto 2014, assegnato nel provvedimento temporaneo del CO.RE.COM Lazio.

Va tenuto presente, in ogni caso, 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



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

atteso. Nel caso di specie, invece, come già ricordato, la Società ha sostanzialmente ignorato il provvedimento, attivandosi con due mesi di ritardo, sottoponendo un nuovo ordinativo di riattivazione.

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 triplo del minimo edittale, pari a complessivi 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 ha omesso senza alcuna giustificazione di attivarsi tempestivamente e con il grado di diligenza richiesto in seguito all'ordine impartito con provvedimento temporaneo n. U5947/14, notificato dal CO.RE.COM Lazio l'8 agosto 2014, provvedendo ad un primo intervento solo in data 26 settembre 2014, e comunque a seguito della richiesta di informazioni di questa Autorità, con conseguente prolungamento del disservizio patito dall'utente, consistente nella mancata fruizione del servizio fax. Pertanto la violazione può essere considerata di media entità, sotto il profilo del danno cagionato all'utente, e di media durata.

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

La Società ha posto in essere le attività necessarie a eliminare le conseguenze della violazione in data 26 settembre 2014, prima dell'avvio del procedimento sanzionatorio del 23 ottobre 2014, ma, comunque, a seguito della ricezione della richiesta istruttoria dell'Autorità del 16 settembre 2014, inviata alla società Telecom Italia S.p.A. per acquisire informazioni circa l'esecuzione del provvedimento temporaneo *de quo*.



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

## **C. Personalità dell'agente**

La Società è dotata di una organizzazione interna idonea a garantire una gestione adeguata della procedura preordinata alla riattivazione del servizio, che, in questo caso, trattandosi di sospensione amministrativa, non necessitava di particolari attività, né della collaborazione di altri operatori.

## **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 Martusciello, 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. U5947/14 del 8 agosto 2014, adottato dal CO.RE.COM Lazio, ai sensi dell'articolo 5 del Regolamento, 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 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;

### **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,



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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. 126/15/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. 126/15/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 Martusciello

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