



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 127/15/CONS**

**ORDINANZA INGIUNZIONE ALLA SOCIETÀ WIND  
TELECOMUNICAZIONI S.P.A. AI SENSI DELL'ARTICOLO 1, COMMA 31,  
DELLA LEGGE n. 249/97 PER L'INOTTEMPERANZA AL  
PROVVEDIMENTO TEMPORANEO n. U5899/14 DEL CORECOM LAZIO  
(CONTESTAZIONE n. 24/14/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. U5899/14, adottato dal CO.RE.COM Lazio il 5 agosto 2014;

VISTO l’atto di contestazione del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 24/14/DIT del 23 ottobre 2014;

VISTA la nota del 24 novembre 2014 con cui la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. ha trasmesso la propria memoria difensiva e ha richiesto di essere sentita in audizione;

SENTITA la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. nel corso dell’audizione tenutasi in data 15 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 dell’11 e 12 settembre 2014, effettuata ai sensi dell’articolo 5, comma 9, del Regolamento, circa l’inottemperanza, da parte della società Wind Telecomunicazioni S.p.A., al provvedimento temporaneo adottato in data 5 agosto 2014 n. U5899/14 e, contemporaneamente, da parte della società Telecom Italia S.p.A. a quello recante n. U5900/14, volti entrambi a garantire l’attivazione del servizio voce e ADSL sulla utenza n. 067918xxx, intestata al sig. Menicucci, da parte di Telecom Italia S.p.A., previo rilascio della medesima utenza da parte di Wind Telecomunicazioni S.p.A.

A seguito della predetta segnalazione i competenti uffici di questa Autorità hanno provveduto ad inoltrare, con note del 25 settembre 2014, alle società interessate una richiesta di informazioni, alla quale la predette società hanno fornito riscontro, con nota del 3 e 7 ottobre 2014 (Wind Telecomunicazioni S.p.A.) e del 3 ottobre 2014 (Telecom Italia S.p.A.).

In particolare, la società Telecom Italia S.p.A. Italia ha ribadito quanto già comunicato al CO.RE.COM Lazio, e cioè che la numerazione 067918xxx non era attiva con Telecom Italia S.p.A. dal 30 maggio 2014 e che non era stato possibile farla rientrare in Telecom Italia S.p.A. tramite *verbal ordering* del Sig. Menicucci, poiché quest’ultimo non era stato in grado di fornire il codice di migrazione. Telecom Italia S.p.A. ha anche evidenziato che il CO.RE.COM Lazio, successivamente all’emanazione del provvedimento temporaneo n. U5900 del 5 agosto 2014, ha emesso provvedimento n. U6292 del 9 settembre 2014 di archiviazione del procedimento amministrativo nei propri confronti per tale motivazione.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

La società Wind Telecomunicazioni S.p.A. ha fornito riscontro all'Autorità con nota del 3 ottobre 2014, rappresentando che la richiesta di migrazione dell'utenza n. 067918xxx dall'operatore Telecom Italia S.p.A. verso l'operatore Wind Telecomunicazioni S.p.A., avviato con ordine del 1 marzo 2014, risultava respinta da Telecom Italia S.p.A. Italia per "*identificativo centrale errato*" e che per la stessa richiesta risultava presente sul portale Telecom Italia S.p.A. un esito di espletamento tecnico OK del 30 maggio 2014. Nelle conclusioni l'operatore Wind Telecomunicazioni S.p.A. rappresentava che l'utenza, come confermato da Telecom Italia S.p.A., era su rete Wind e si attendeva un aggiornamento dei sistemi.

Tanto premesso, con atto di contestazione n. 24/14/DIT del 23 ottobre 2014, è stato avviato un procedimento sanzionatorio ai sensi dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249 nei confronti di Wind Telecomunicazioni S.p.A.

### **2. Deduzioni della società**

Nella propria difesa, la Società Wind Telecomunicazioni S.p.A. (di seguito "Società") in via preliminare ha fornito una breve ricognizione delle circostanze che hanno comportato i disservizi lamentati dal sig. Menicucci.

L'utente il 1 marzo 2014 stipulava un contratto con la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. per l'attivazione del servizio voce e ADSL in relazione alla utenza n. 067918xxx, previo rilascio della medesima da parte dell'operatore Telecom Italia S.p.A. Pertanto, in pari data, la Società inoltrava all'operatore *donating* Telecom Italia S.p.A. l'ordine per l'attivazione del servizio, che veniva scartato da quest'ultimo con la causale "*identificativo centrale errato*". Successivamente, l'utente, in data 15 marzo 2014, inviava alla Società lettera di recesso dal contratto. In data 26 marzo 2014, l'operatore Wind Telecomunicazioni S.p.A. a fronte del rifiuto di espletamento della procedura preordinata all'attivazione del servizio sull'utenza n. 067918xxx avviata in data 1 marzo 2014, contattava l'utente (che, comunque, confermava la sua volontà di volere risolvere il contratto) per comunicargli che, in virtù del rifiuto di Telecom Italia S.p.A. del 12 marzo 2014, la procedura di attivazione del servizio con Wind Telecomunicazioni S.p.A. non si era completata e, pertanto, l'utenza non era passata in sua gestione. Successivamente l'operatore Telecom Italia S.p.A. Italia, in data 30 maggio 2014, notificava a Wind, per il medesimo ordine del 1 marzo 2014 (cod. 12653817), un altro esito, questa volta positivo, che confermava l'espletamento tecnico del procedimento di attivazione del servizio.

Premesso quanto sopra, la Società nella propria difesa afferma che l'interruzione del servizio denunciata dal sig. Menicucci, avvenuto in data 14 novembre 2014 per il servizio ADSL e per il servizio voce in data 25 luglio 2014, è stata causata dal fatto che Telecom Italia S.p.A. Italia per lo stesso ordine di attivazione del 1 marzo 2014 (cod. 12653817) aveva emesso un doppio esito: il primo negativo, in data 12 marzo 2014 e, successivamente, in data 30 maggio 2014, affermativo con un espletamento tecnico positivo. La Società, comunque, non procedeva a inserire nei propri sistemi l'espletamento tecnico positivo, poiché non risultava più presente alcun ordine in corso relativo all'utenza n. 067918xxx, in quanto la procedura era già stata chiusa in precedenza con l'espletazione negativa di Telecom Italia S.p.A. Italia del 12 marzo 2014.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

In data 10 giugno 2014, e quindi prima dell'adozione del provvedimento temporaneo del CORECOM Lazio del 7 agosto 2014, la Società provvedeva ad aprire la segnalazione verso Telecom Italia S.p.A. Italia per cliente disservito al fine di sollecitare l'aggiornamento dei sistemi. Anche dopo la notifica del provvedimento temporaneo, in data 11 e 19 agosto 2014, la Società provvedeva a segnalare a Telecom Italia S.p.A. che il cliente continuava ad essere disservito dal blocco generato dalla doppia notifica (prima negativa in data 12 marzo 2014, e poi positiva in data 30 maggio 2014) rispetto alla procedura avviata con l'ordine inserito da Wind Telecomunicazioni S.p.A. il 1 marzo 2014. Inoltre la Società ha dichiarato che Telecom Italia S.p.A. ha chiuso le segnalazioni con notevole ritardo, in data 2 ottobre 2014, dichiarando, erroneamente, che l'utenza era attiva su rete Wind. Infine la Società evidenzia che, nonostante avesse provato di non avere alcuna responsabilità per l'interruzione del servizio, in data 30 ottobre 2014, con una valutazione condivisa anche con Telecom Italia S.p.A., ha provveduto ad inviare un ordine di cessazione con rientro della numerazione *de qua* con intervento manuale e fuori processo, *“pur non essendo di fatto attiva alcuna consistenza del cliente sui sistemi Wind, contrariamente a quanto affermato da Telecom nel succitato riscontro del 2 ottobre 2014”*.

Premesso quanto sopra, la Società ritiene di non essere responsabile del mancato rientro della numerazione utenza n. 067918xxx in Telecom Italia S.p.A., in quanto la procedura avviata con l'ordine del 1 marzo 2014, importata correttamente nei sistemi di Wind Telecomunicazioni S.p.A., ha determinato, come previsto da processo, la chiusura dell'ordine di attivazione dell'utenza n. 067918xxx nello scenario Wind Telecomunicazioni S.p.A. *recipient* – Telecom Italia S.p.A. *donating*, in conformità a quanto previsto dalla normativa di settore.

In conclusione, la Società afferma che il mancato rientro della numerazione 067918xxx su rete Telecom Italia S.p.A. Italia è imputabile esclusivamente a quest'ultima che, nonostante i continui solleciti da parte di Wind Telecomunicazioni S.p.A. a decorrere dal 10 giugno 2014, non ha posto in essere l'attività necessaria per recuperare in autonomia il numero dell'utente e, così, evitare il perdurare dell'interruzione del servizio.

Infine, la Società evidenzia come l'inserimento manuale della procedura di cessazione con rientro della numerazione 067918xxx da parte di Wind Telecomunicazioni S.p.A. (attività comunque non dovuta dalla Società per quanto eccetto in memoria difensiva) ha comunque evidenziato un suo comportamento responsabile ed operoso e, al contempo, ha consentito di avviare, nella modalità più rapida ed efficace, la procedura preordinata al ripristino del servizio.

### **3. Valutazioni dell'Autorità**

Le giustificazioni addotte dalla società Wind Telecomunicazioni S.p.A. 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 CORECOM Lazio in data 5 agosto 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



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Telecom Italia, 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, si osserva che, durante lo svolgimento dell'istruttoria preordinata all'adozione del provvedimento temporaneo, il CORECOM Lazio ha inviato il 30 luglio 2014, come da procedura, una richiesta istruttoria alle società Telecom Italia S.p.A. e Wind Telecomunicazioni S.p.A., alla quale quest'ultima non ha dato riscontro. Da parte sua, invece, Telecom Italia S.p.A., con e-mail del 4 agosto 2014 inviata all'Ufficio conciliazioni del CORECOM Lazio, ha affermato che *"sui sistemi wholesale di Telecom Italia S.p.A. Italia la linea fonia risulta attiva in ULL number portability con OLO alla data del 30 maggio 2014"*.

In esito all'attività istruttoria nei termini sopra esposti, il CORECOM Lazio ha comunque ritenuto opportuno emanare contemporaneamente (in data 5 agosto 2014) due provvedimenti temporanei, il n. U5899/14 nei confronti della società Wind Telecomunicazioni S.p.A. e il n. U5900/14 nei confronti della società Telecom Italia S.p.A., a favore del Sig. Menicucci (utenza n. 067918xxx) al fine di garantire l'attivazione del servizio voce e ADSL da parte di Telecom Italia S.p.A., previo rilascio della stessa da parte di Wind Telecomunicazioni S.p.A. Con i predetti provvedimenti temporanei il CORECOM Lazio ha assegnato ad entrambi gli operatori il termine del giorno lavorativo successivo alla notifica dell'ordine a mezzo fax (avvenuto in data 5 agosto 2014) per l'avvio delle attività necessaria per le loro ottemperanze.

Successivamente, a seguito della segnalazione dell'utente del 9 settembre 2014 che denunciava la mancata attivazione del servizio, il CORECOM Lazio, con nota del 9 settembre 2014 prot. n. U6292, ha archiviato il procedimento amministrativo nei confronti di Telecom Italia S.p.A., in quanto l'operatore ha dimostrato l'impossibilità di far rientrare la numerazione n. 06791807 su rete Telecom Italia S.p.A. perché il cliente non è stato in grado di fornire il codice di migrazione e che l'utenza è su rete Wind Telecomunicazioni S.p.A. dal 30 maggio 2014.

Dall'analisi degli elementi istruttori acquisiti nel corso della procedura GU5 e di quella sanzionatoria, è possibile affermare che la responsabilità del mancato rientro dell'utenza n. 067918xxx e della mancata attivazione dei servizi voce e ADSL con l'operatore Telecom Italia S.p.A. è attribuibile alla società Wind Telecomunicazioni S.p.A. (di seguito anche "Società").

Al fine, inoltre, di una compiuta valutazione del comportamento tenuto dalla Società, giova rammentare che essa, sin dalla data del 15 marzo 2014, come asserito in scritti difensivi, ha avuto conoscenza della volontà dell'utente di recedere dal contratto in essere con Wind Telecomunicazioni S.p.A. (volontà, tra l'altro, confermata dall'utente in data 26 marzo 2014 tramite il servizio clienti Wind Telecomunicazioni S.p.A.). Pertanto, avendo l'utente esercitato il diritto di ripensamento nei termini previsti dalle condizioni generali di contratto, è competenza della società Wind Telecomunicazioni S.p.A., ai sensi del disposto dell'articolo 17, comma 7, della delibera n. 274/07/CONS e s.m.i., porre in essere l'attività necessaria per consentire il rientro dell'utenza n. 067918xxx con l'operatore scelto dall'utente (nel caso di specie Telecom Italia S.p.A. Italia). Inoltre, la Società dal 30 maggio 2014 ha anche avuto conoscenza che la causa del disallineamento



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

dei sistemi tra operatori è stata determinata dal doppio espletamento (negativo in data 12 marzo 2014; positivo in data 30 maggio 2014) dell'ordine di attivazione del 1 marzo 2014 e, dunque, essa avrebbe dovuto avviare la procedura *ad hoc* in data immediatamente successiva alla notifica del provvedimento temporaneo avvenuta in data 5 agosto 2014. Di contro, per stessa affermazione di Wind Telecomunicazioni S.p.A., si è proceduto all'avvio della procedura manuale di cessazione con rientro, con il coinvolgimento anche di Telecom Italia S.p.A. Italia, solo in data 30 ottobre 2014, e quindi oltre due mesi e mezzo dal termine di un giorno lavorativo assegnato e decorrente dalla notifica dell'ordine del 5 agosto 2014.

Va tenuto presente, a tal proposito, 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 evidenziato, 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. Italia, superando le problematiche tecniche sottostanti.

Nelle conclusioni, a prescindere dalle cause tecniche che hanno determinato il disservizio lamentato dall'utente, gli esiti istruttori hanno provato che la Società Wind Telecomunicazioni S.p.A. si è attivata con notevole ritardo (circa due mesi e mezzo dopo la notifica del provvedimento e, con precisione, in data 30 ottobre 2014) per la effettiva risoluzione del problema rilevato, ed ha proceduto solo dopo l'avvio del presente procedimento sanzionatorio a effettuare la procedura *extra ordinem* necessaria al fine di consentire il rientro dell'utenza n. 067918xxx e l'attivazione dei servizi con l'operatore Telecom Italia S.p.A.

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 a complessivi 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:



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

### **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. U5899/14, notificato dal CORECOM Lazio il 5 agosto 2014, provvedendo ad un primo intervento solo in data 30 ottobre 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. 067918xxx in Telecom Italia 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, avviando l'attività necessaria per il rientro dell'utenza interessata con l'operatore Telecom Italia S.p.A. Italia successivamente all'avvio del presente procedimento sanzionatorio.

### **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 4.828 mln di euro, 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*;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

### **ACCERTA**

che la società Wind Telecomunicazioni S.p.A., con sede legale in Roma, Via Cesare Giulio Viola, n. 48, non ha ottemperato all'ordine impartito con il provvedimento temporaneo n. U5899/14, adottato dal CORECOM Lazio il 5 agosto 2014 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 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*) 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. 127/15/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.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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. 127/15/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