

**DELIBERA N. 132/12/CONS**

**ORDINANZA INGIUNZIONE ALLA SOCIETA' TELETU S.P.A. PER LA VIOLAZIONE DELL'ARTICOLO 70 DEL DECRETO LEGISLATIVO 1 AGOSTO 2003, N. 259, IN COMBINATO DISPOSTO CON GLI ARTICOLI 18, COMMA 2, LETTERA F) E 17, COMMA 12, DELLA DELIBERA N. 4/06/CONS, COME MODIFICATA DALLA DELIBERA N. 274/07/CONS (PROC. SANZ. N. 63/11/DIT)**

L'AUTORITA'

NELLA riunione di Consiglio del 15 marzo 2012;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, "*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*";

VISTO il Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, e successive modifiche ed integrazioni;

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

VISTO il Regolamento in materia di procedure sanzionatorie di cui alla delibera n. 136/06/CONS del 15 marzo 2006 e successive modificazioni, nel testo coordinato allegato alla delibera n. 130/08/CONS;

VISTO il Regolamento di attuazione dell'articolo 14-bis del decreto-legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito dalla legge 4 agosto 2006, n. 248, con il quale sono state disciplinate, in via generale, le procedure in materia di formulazione di impegni da parte degli operatori di settore, regolamento recato dalla delibera n. 645/06/CONS e successive modificazioni;

VISTA la delibera dell'Autorità n. 4/06/CONS del 12 gennaio 2006, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 9 febbraio 2006, n. 33, così come modificata dalla delibera n. 274/07/CONS del 6 giugno 2007, ed in particolare gli articoli 18, comma 2, lettera f) e 17, comma 12;

VISTO l'atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori, n. 63/11/DIT del 19 dicembre 2011, notificato alla parte in data 22 dicembre 2011, con il quale è stata

contestata alla società TeleTu S.p.A. (di seguito, TeleTu) la violazione dell'articolo 70 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, in combinato disposto con gli articoli 18, comma 2, lettera f) e 17, comma 12, della delibera n. 4/06/CONS, come modificata dalla delibera n. 274/07/CONS, per non aver consentito la conclusione della procedura di migrazione, richiesta dall'utente sig. Sperduto, nei modi e nei tempi previsti dalla regolamentazione di settore;

VISTA la nota del 31 gennaio 2012 (PEC) con la quale la Società, in merito ai fatti oggetto di contestazione, ha presentato memorie difensive;

PRESO ATTO che la documentazione difensiva, ai fini della presente trattazione, è da considerarsi irricevibile in quanto trasmessa dalla Società oltre il termine perentorio ex articolo 18, della legge 24 novembre 1981, n. 689;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue;

### **I. Valutazioni dell'Autorità**

Premessa la tardività delle memorie difensive prodotte dalla Società, la violazione contestata nei confronti di TeleTu trova conferma alla luce della restante documentazione probatoria acquisita dall'Autorità nel corso del procedimento.

In particolare, già nell'ambito delle verifiche pre istruttorie, la Società ha attestato di aver ricevuto la prima richiesta di migrazione da parte di Telecom il 14 dicembre 2010 ma di non aver dato seguito alla relativa procedura. Da ciò è discesa l'illegittimità della condotta del gestore per aver impropriamente utilizzato la causale di scarto "ripensamento del cliente" al fine di inibire la prosecuzione della migrazione.

La normativa vigente, per l'appunto, prevede che la procedura può essere interrotta solo dal *recipient* e previa ricezione di una raccomandata di disdetta da parte del cliente (delibera n. 274/07/CONS, articolo 17, comma 7, entro DAC-3). L'utente, pertanto, è tenuto ad esercitare formalmente il diritto di ripensamento solo nei confronti dell'operatore prescelto tramite l'invio di una A/R ex articolo 64, comma 2, del decreto legislativo n. 206/2005. Viceversa, qualora tale volontà venga manifestata al *donating*, quest'ultimo provvede ad inviare al *recipient* una notifica che lo allerti della mutata volontà del cliente, in modo che possa attivarsi per le successive fasi gestionali, ad esempio verifica della ricezione della raccomandata del cliente, interruzione della procedura di passaggio, ecc. (Circolare dell'Autorità del 9 aprile 2008). Tale notifica, in ogni caso, non comporta l'automatica interruzione del processo di migrazione.

Nel caso di specie il sig. Sperduto ha sempre confermato, anche tramite il *call center* di TeleTu, di voler rientrare in Telecom Italia S.p.A. né ha mai formalizzato il recesso con l'invio di una raccomandata per continuare a fruire del servizio con TeleTu S.p.A. Ne consegue che la Società non poteva disporre l'interruzione della migrazione sulla base

della registrazione con la quale ha acquisito il ripensamento, tra l'altro non espresso dal titolare dell'utenza bensì dal coniuge.

Per mero tuziorismo giuridico, si precisa che le predette conclusioni trovano conferma anche alla luce delle argomentazioni difensive formulate tardivamente dalla Società. Ed infatti, nella nota pervenuta il 31 gennaio 2012 l'operatore ha espressamente dichiarato che *“la procedura di migrazione dell'utenza in questione veniva scartata poiché il cliente, in data 15 dicembre 2010, esercitava il diritto di ripensamento manifestando la volontà di interrompere la migrazione dell'utenza verso Telecom, di voler mantenere l'erogazione del servizio da parte di TeleTu, dichiarando, altresì, che avrebbe esercitato il diritto di recesso dal contratto concluso con Telecom Italia. Per tale motivo, TeleTu, subito dopo l'acquisizione del ripensamento del cliente inviava, in data 17 dicembre 2010, la notifica di ricezione mutata volontà all'operatore recipient, invitando Telecom Italia a non avviare la fase3. (omissis) ciononostante, non solo Telecom avviava la fase3 ma dopo lo scarto formale di TeleTu non interrompeva neppure il processo di migrazione, rendendo di fatto impossibile gestire una nuova migrazione da parte di TeleTu”*. TeleTu, quindi, ha confermato quanto già dedotto all'inizio della trattazione: la Società, dopo aver registrato il ripensamento dell'utente, ha trasmesso a Telecom uno scarto che ha bloccato la migrazione in corso, nonostante le disposizioni normative non prevedano tale possibilità.

In ultimo, TeleTu ha auspicato l'adozione di una decisione dell'Autorità che, all'esito della consultazione attualmente in corso (avviata con delibera n. 31/11/CIR), sia risolutiva delle problematiche connesse all'ipotesi di interruzione della migrazione per mutata volontà dell'utente.

A tal proposito si chiarisce che con la citata delibera è stata avviata una consultazione pubblica avente ad oggetto le nuove disposizioni regolamentari che definiscono e disciplinano l'istituto del ripensamento esercitato durante il passaggio OLO to OLO. In pendenza di questa fase, quindi, restano vigenti le precedenti norme e, solo rispetto a queste, è stata valutata la legittimità della condotta assunta dall'operatore TeleTu. In ogni caso, il provvedimento sottoposto a consultazione non ha previsto affatto la possibilità per il *donating* di interrompere la procedura di migrazione per ripensamento; piuttosto andrebbe a precisare che *“nel caso in cui il cliente comunichi il ripensamento al donating quest'ultimo, dopo aver informato il cliente della necessità di inviare la raccomandata al recipient, invia senza indugio una prenotifica di ripensamento al recipient, unitamente al fax, mail, telegramma che ne attesta il ripensamento. Il recipient all'atto della ricezione della prenotifica nelle modalità suddette, nel caso in cui la procedura sia ancora nella fase 2, attende un periodo complessivo di 15 giorni solari dalla conclusione del contratto prima di dar seguito alla fase 3”* (articolo 2, comma 1, delibera n. 31/11/CIR, allegato B).

RITENUTA, in conclusione, la sussistenza dei presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa prevista dall'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, avendo accertato che la società TeleTu S.p.A., come

meglio precisato in motivazione, non ha consentito la conclusione della procedura di migrazione, richiesta dall'utente sig. Sperduto, nei modi e nei tempi previsti dalla regolamentazione di settore;

CONSIDERATO quanto segue ai fini dell'irrogazione della sanzione e della sua quantificazione:

a) con riferimento alla gravità della violazione va rilevato che la Società, con la propria condotta, ha leso sia il diritto dell'utente di poter migrare ed utilizzare il servizio telefonico con il gestore contrattualmente prescelto, sia quello dell'operatore concorrente di acquisire un nuovo cliente;

b) con riferimento all'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione degli effetti conseguenti alla violazione commessa, va tenuto conto che la Società, a seguito dei solleciti dell'utente, ha avviato la dismissione dell'utenza per consentire il rientro in Telecom Italia ed ha disposto lo storno di tutti gli importi contestati;

c) con riferimento alla personalità dell'agente, la società TeleTu S.p.A. è dotata di un'organizzazione interna idonea a poter garantire la corretta gestione della procedura di migrazione, in conformità con le disposizioni normative di settore;

d) con riferimento alle condizioni economiche dell'agente, le stesse sono tali da consentire l'applicazione della sanzione pecuniaria come sotto determinata.

RITENUTO, pertanto, di dover determinare la sanzione amministrativa pecuniaria nella misura del minimo edittale pari ad euro 58.000,00 (cinquantottomila/00), in relazione agli usuali criteri per la determinazione della sanzione di cui all'articolo 11 della legge 24 novembre 1981, n. 689;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Martusciello e Sebastiano Sortino, relatori ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento di organizzazione e funzionamento dell'Autorità;

#### **ORDINA**

alla società TeleTu S.p.A. con sede legale in Via Lorenteggio, 240 - 20147 - Milano, di pagare la somma di euro 58.000,00 (cinquantottomila/00) quale sanzione amministrativa irrogata ai sensi dell'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

#### **INGIUNGE**

alla medesima Società di versare la predetta somma alla Sezione di Tesoreria Provinciale dello Stato di Roma sul c/c n. 871012 ovvero tramite versamento sul c/c bancario intestato alla predetta Sezione di Tesoreria e corrispondente al codice IBAN IT5400100003245348010237900, 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 - Delibera n. 132/12/CONS”, entro 30 giorni dalla notificazione del presente provvedimento, sotto pena dei conseguenti atti esecutivi a norma dell’articolo 27 della citata legge 24 novembre 1981, n. 689.

Entro il termine di 10 giorni dal versamento, dovrà essere inviata in originale, o in copia autenticata, a quest’Autorità quietanza dell’avvenuto versamento, indicando come riferimento “Delibera n. 132/12/CONS”.

Ai sensi dell’articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell’articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alla parte e pubblicata nel sito web dell’Autorità: [www.agcom.it](http://www.agcom.it)

Roma, 15 marzo 2012

IL PRESIDENTE  
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE  
Antonio Martusciello

IL COMMISSARIO RELATORE  
Sebastiano Sortino

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Roberto Viola