

**Delibera n. 133/11/CONS**

**Ordinanza ingiunzione alla società Telecom Italia  
S.p.A. per la violazione dell'articolo 98, comma 9,  
del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259  
(proc. Sanz. 56/10/DIT)**

**L'AUTORITA'**

NELLA riunione di Consiglio del 23 marzo 2011;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, ed in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera c), n. 14;

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 delibera dell'Autorità n. 136/06/CONS, del 15 marzo 2006, ed il relativo *Allegato A*, recante "*Regolamento in materia di procedure sanzionatorie*", e successive modifiche e integrazioni;

VISTO l'atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori, n. 56/10/DIT del 3 novembre 2010, notificato in data 8 novembre 2010, con il quale veniva contestata alla società Telecom Italia S.p.A., con sede legale in Milano, Piazza Affari n. 2 e sede secondaria in Roma, Corso d'Italia n. 41, la violazione dell'articolo 98, comma 9, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, per non aver provveduto, nei termini e con le modalità prescritti, alla comunicazione dei documenti, dei dati e delle notizie richiesti dall'Autorità al fine di verificare i fatti oggetto di segnalazione da parte dell'intestatario dell'utenza n. 335.7501870;

VISTA la memoria difensiva presentata dalla società Telecom Italia S.p.A. in data 7 dicembre 2010, acquisita al protocollo generale dell'Autorità con n. 0070641;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**I. Deduzioni della società interessata**

La società Telecom Italia S.p.A. (di seguito anche la “Società”), in relazione a quanto contestato con atto n. 56/10/DIT, nelle proprie memorie difensive ha rappresentato di avere fornito all’Autorità un’informazione diversa da quella ad essa richiesta con nota del 7 aprile 2010, prot. n. 0020722, “*per mero errore nella redazione del riscontro*”. In particolare, a fronte di una richiesta concernente le ragioni per cui, a seguito della portabilità dell’utenza n. 335.7501870 sulla rete dell’operatore H3G S.p.A., il relativo intestatario riscontrava difficoltà nel ricevere chiamate provenienti da numeri fissi e mobili di Telecom Italia S.p.A., essa nella nota di risposta affermava che l’utenza *de qua* effettuava regolarmente chiamate sia verso rete fissa che verso rete mobile di Telecom Italia S.p.A.

La Società ha sostenuto quindi che si è trattato di una mera svista o disattenzione nella redazione della nota di risposta e, a sostegno di ciò, ha rilevato come essa fosse nella impossibilità di verificare quanto affermato nella predetta nota - ossia che l’intestatario dell’utenza 335.7501870 effettuava regolarmente chiamate *in uscita* - atteso che egli risultava attivo su rete di altro operatore.

In aggiunta a ciò la Società ha rilevato come la problematica lamentata dall’utente sia stata generata a seguito della portabilità dell’utenza n. 335.7501870 dall’operatore Vodafone Omnitel N.V. ad H3G S.p.A.; in tali casi, la società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a correggere l’instradamento delle chiamate in uscita dalla propria rete verso l’operatore *recipient*; in riferimento a ciò la Società ha affermato che tale attività risulta essere stata correttamente espletata in data 13 ottobre 2009, data del passaggio della numerazione sulla rete dell’operatore H3G S.p.A. ma che, a causa di un disallineamento dei sistemi interni di Telecom Italia S.p.A., l’attività di riconfigurazione non risulta essere stata effettuata a livello di rete. La Società ha comunque evidenziato che, non appena avuto evidenza di ciò, ha provveduto a risolvere detta situazione dandone comunicazione alla società H3G S.p.A. e come ciò sia avvenuto già nel dicembre 2009.

Per quanto sopra esposto, Telecom Italia S.p.A. ha richiesto l’archiviazione del presente procedimento sanzionatorio.

## **II. Valutazioni dell’Autorità**

Il presente procedimento sanzionatorio trae origine dalla denuncia di un utente che, nel novembre del 2009, si rivolgeva a questa Autorità lamentando le difficoltà riscontrate, a far data dall’avvenuta portabilità del proprio numero sulla rete dell’operatore H3G S.p.A., a ricevere chiamate provenienti da numeri fissi e mobili di Telecom Italia S.p.A.

Con nota del 7 aprile 2010, prot. n. 0020722, l’Ufficio segnalazioni e vigilanza della Direzione tutela dei consumatori di questa Autorità formulava una richiesta di informazioni alla società Telecom Italia S.p.A., con la quale richiedeva a detta società di fornire le informazioni e la documentazione utili a ricostruire l’andamento del processo di portabilità sull’utenza intestata al segnalante, n. 335.7501870, indicando altresì le ragioni che avevano determinato la problematica lamentata.

Nella nota del 21 maggio 2010, registrata al protocollo dell’Autorità con n. 00332027, la società Telecom Italia S.p.A., nel rispondere a detta richiesta di informazioni, si limitava ad affermare: *“Dalle verifiche effettuate sui sistemi riscontriamo che il cliente chiama verso rete fissa e mobile di Telecom Italia”*.

In via preliminare, deve rilevarsi come del tutto inconferente sia la risposta fornita dalla società Telecom Italia S.p.A. in relazione alla richiesta di informazioni concernente la problematica lamentata dal segnalante consistente, non già in una difficoltà ad effettuare, quanto piuttosto a ricevere chiamate da rete fissa e mobile di Telecom Italia S.p.A. In aggiunta a ciò, e pur volendo prendere in considerazione i rilievi della società circa la sussistenza di un mero errore materiale nella stesura della nota di risposta, si evidenzia che la generica affermazione del regolare funzionamento dell’utenza oggetto di segnalazione non supportata da alcun elemento probatorio comprovante, da un canto, l’inesistenza sull’utenza *de qua* della problematica lamentata dal segnalante, dall’altro, il corretto espletamento della procedura di portabilità, non risulta sufficiente a soddisfare le richieste formulate da questa Autorità. La predetta richiesta di informazioni era, difatti, diretta ad acquisire informazioni e documentazione utili a ricostruire l’andamento del processo di portabilità sull’utenza *de qua* al fine di accertare l’eventuale violazione della normativa di settore da parte della società Telecom Italia S.p.A. La condotta omissiva della Società, di contro, ha impedito qualsivoglia accertamento circa il corretto espletamento della procedura di portabilità sull’utenza intestata al segnalante compromettendo l’attività di vigilanza e di verifica che l’Autorità svolge sulla base delle segnalazioni inoltrate dagli utenti.

Con riferimento alle deduzioni della società Telecom Italia S.p.A. circa la intervenuta risoluzione, già nel dicembre del 2009, della problematica lamentata dal segnalante, si rileva come detta circostanza non esima in alcun modo la Società dell’obbligo di ottemperare, con le modalità richieste e nei termini prescritti, alle richieste formulate da questa Autorità atteso che la circostanza che la problematica sia stata risolta non esclude che una violazione della normativa di settore vi sia stata.

RITENUTO, pertanto, di confermare la violazione accertata e, per l’effetto, di procedere ad irrogare la sanzione prevista dall’articolo 98, comma 9, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, da determinarsi tra un minimo di euro 15.000,00 (quindicimila/00) ed un massimo di euro 1.150.000,00 (unmilionecentocinquantamila/00);

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

- con riferimento alla gravità della violazione, va rilevato che la mancata risposta della società Telecom Italia S.p.A. alla suddetta richiesta di informazioni, secondo le modalità indicate, ha compromesso l’attività di vigilanza e di verifica che l’Autorità svolge sulla base delle segnalazioni inoltrate dagli utenti;

- con riferimento alla personalità dell'agente, la società Telecom Italia S.p.A. è dotata di una organizzazione interna idonea a garantire la risposta tempestiva e puntuale alle richieste di informazioni formulate da questa Autorità;

- con riferimento all'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, va tenuto conto che l'operatore, in seguito all'avvio del presente procedimento sanzionatorio, ha fornito le informazioni richieste;

- in ordine alle condizioni economiche dell'agente, si ritiene che la situazione patrimoniale della società Telecom Italia S.p.A. sia tale da poter senza dubbio sostenere la sanzione prevista per le violazioni contestate;

RITENUTO, alla luce delle summenzionate considerazioni, di determinare la sanzione amministrativa pecuniaria nella misura del minimo edittale, equivalente ad euro 15.000,00 (quindicimila/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;

SENTITE le relazioni dei Commissari Gianluigi Magri e Sebastiano Sortino, relatori ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento di organizzazione e funzionamento dell'Autorità;

#### **ORDINA**

alla società Telecom Italia S.p.A. con sede in Milano, alla Piazza Affari n. 2 e sede secondaria in Roma, al Corso d'Italia n. 41, di pagare la somma di euro 15.000,00 (quindicimila/00) quale sanzione amministrativa irrogata ai sensi dell'articolo 98, comma 9, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259;

#### **DIFFIDA**

la società Telecom Italia S.p.A. dal porre in essere ulteriori comportamenti in violazione dell'articolo 98, comma 9, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259;

#### **INGIUNGE**

alla citata società di versare la predetta somma alla Sezione di Tesoreria Provinciale dello Stato di Roma, utilizzando il bollettino 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. 133/11/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 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. 133/11/CONS".

La presente delibera è pubblicata nel Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile nel sito web dell'Autorità: [www.agcom.it](http://www.agcom.it).

Ai sensi dell'articolo 23 bis, comma 2, della legge 6 dicembre 1971 n. 1034 e successive modificazioni ed integrazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

Ai sensi dell'articolo 9, del decreto legislativo n. 259/2003, i ricorsi avverso i provvedimenti dell'Autorità rientrano nella giurisdizione esclusiva del Giudice Amministrativo. La competenza di primo grado è attribuita in via esclusiva ed inderogabile al Tribunale Amministrativo del Lazio.

Roma, 23 marzo 2011

IL PRESIDENTE  
Corrado Calabrò

I COMMISSARI RELATORI  
Gianluigi Magri  
Sebastiano Sortino

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