

DELIBERA N. 136/12/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE ALLA SOCIETA' TELECOM ITALIA S.P.A. PER
LA VIOLAZIONE DELL'ARTICOLO 70 DEL DECRETO LEGISLATIVO 1
AGOSTO 2003, N. 259, IN COMBINATO DISPOSTO CON L'ARTICOLO 18
DELLA DELIBERA N. 4/06/CONS, COME MODIFICATA DALLA DELIBERA
N. 274/07/CONS
(PROC. SANZ. N. 59/11/DIT)**

L'AUTORITA'

NELLA riunione di Consiglio del 15 marzo 2012;

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;

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 l'articolo 18;

VISTO l'atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 59/11/DIT del 9 dicembre 2011, notificato alla parte in data 13 dicembre 2011, con il quale è stata contestata alla società Telecom Italia S.p.A. la violazione dell'articolo 70 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, in combinato disposto con l'articolo 18 della delibera n. 4/06/CONS, come modificato dalla delibera n. 274/07/CONS per non aver concluso, nei modi e nei tempi previsti dalla predetta normativa, la procedura di migrazione;

UDITA la Società nell'audizione del 1 febbraio 2012 ne corso della quale ha esplicitato le proprie argomentazioni difensive;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Deduzioni della società Telecom Italia S.p.A.

La società Telecom Italia S.p.A. (di seguito, Telecom), in merito ai fatti oggetto di contestazione, ha rappresentato quanto segue.

La Società ha precisato che nell'ambito della gestione del rientro dell'utenza n. 0858072xxx, l'esigenza n. 1-4379546713 generata il 18 settembre 2010 è stata chiusa il 7 novembre 2010 per "Bonifica KO Rientro" e non per scarto dell'ordine di migrazione in fase 3. Sul punto, Telecom ha chiarito che tale motivazione viene solitamente utilizzata quando i competenti uffici interni effettuano delle bonifiche sul sistema. Per consentire la conclusione della procedura di migrazione, nel mese di gennaio 2011 è stato aperto un primo trouble ticket (WSN-77013) che, tuttavia, è stato inviato, per la relativa gestione, verso un sistema errato; per questo risultava tra quelli sistematicamente in rilavorazione. Nel mese di giugno è stato aperto un secondo trouble ticket (WSN-103567) con la richiesta al gruppo competente di tentare una "forzatura manuale" per sbloccare la situazione. La reale problematica, però, è stata compresa solo a seguito della notifica della contestazione; pertanto, nel corso dell'audizione, Telecom si è resa disponibile ad intraprendere tutte le attività necessarie per addivenire alla risoluzione del problema, previo contatto con l'utente per accertarne l'attuale volontà. Telecom Italia, in conclusione, ha evidenziato l'eccezionalità della vicenda al fine di dimostrare la non intenzionalità della condotta contestata e, per questo, ha richiesto l'archiviazione del procedimento.

II. Valutazioni dell'Autorità

Preliminarmente si chiarisce che con l'atto n. 59/11/DIT l'Autorità ha contestato nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. la violazione dell'articolo 70 del decreto legislativo n. 259/2003 in combinato disposto con l'articolo 18 della delibera n. 4/06/CONS, come integrata e modificata dalla delibera n. 274/07/CONS. In particolare, il procedimento è stato avviato in virtù della segnalazione del sig. Bolsieri che ha lamentato la mancata conclusione della procedura di migrazione da Fastweb a Telecom e l'impossibilità di utilizzare il servizio dal 14 ottobre 2010. Nell'ambito delle verifiche pre istruttorie è stata interpellata anche la società Fastweb (in qualità di *donating*) la quale ha dato atto di aver ricevuto, per entrambe le numerazioni intestate all'utente, una richiesta di migrazione da parte di Telecom il 20 settembre 2010; la stessa ha anche dichiarato di aver regolarmente chiuso la fase2 (di pertinenza del *donating*) ma di non aver mai ricevuto la notifica di espletamento del processo, di competenza del *recipient* (Telecom). A tal proposito, Fastweb ha prodotto la copia dello *screenshot* dal quale risulta indicata come DAC la data del 14 ottobre 2010, momento dal quale l'utente lamenta il disservizio.

Alla luce di tali risultanze, quindi, è stata valutata la scarna e discordante spiegazione resa da Telecom Italia nella fase preliminare; quest'ultima, infatti, si è limitata a riferire che *"in Pitagora è presente solo la richiesta di attivazione NPG (OLO Fastweb) del 1 settembre 2008. Da verifiche effettuate sul sistema CRM/B si riscontra che il n. 0858072xxx non è presente nei nostri archivi; ne consegue che non è attivo con Telecom*

Italia". Nell'ambito del procedimento *de quo*, tuttavia, la Società ha fornito delle differenti motivazioni; in particolare, pur non avendo prodotto alcuna documentazione di dettaglio, ha sostenuto che la mancata conclusione della migrazione non è dipesa da uno scarto in fase3, bensì da una procedura di bonifica avviata il 18 settembre 2010 e conclusa il 7 novembre 2010. In altre parole, la Società non ha affatto negato l'avvio della migrazione (e, di conseguenza, il rapporto contrattuale con l'utente), bensì ne ha giustificato la mancata conclusione sulla base di un'azione di risanamento del sistema. Telecom, tuttavia, se da un lato ha sommariamente giustificato l'iniziale ritardo riscontrato nel processo di migrazione, dall'altro non ha indicato le ragioni che hanno comportato il perdurare del disservizio. La Società ha semplicemente affermato di aver aperto un trouble ticket nel mese di gennaio 2011 per consentire la conclusione della migrazione, ma l'ordine sarebbe stato inviato, per la relativa gestione, ad un sistema errato; l'operatore, poi, avrebbe aperto un secondo trouble ticket nel mese di giugno 2011 ma solo con l'avvio del procedimento sanzionatorio ha preso effettivamente contezza della natura del problema denunciato dal sig. Bolsieri.

In sede difensiva non è stato precisato null'altro, non è stata qualificata la difficoltà tecnica riscontrata, né le succinte e non precisate dichiarazioni rese nel corso dell'audizione possono ritenersi sufficienti ad escludere la responsabilità della Società. Oltretutto, l'operatore non ha chiarito perché la problematica è stata individuata solo a seguito della notifica dell'atto di contestazione nonostante l'utente, nel corso del 2011, abbia più volte sollecitato il rientro in Telecom. Nella gestione di tali solleciti, tra l'altro, la Società non ha mai definito la propria posizione, giustificando il ritardo sulla base di svariate motivazioni, talvolta anche discordanti tra loro: la mancanza del codice di migrazione nel contratto sottoscritto dal cliente, la mancata ricezione della documentazione contrattuale, il mancato rilascio del numero da parte di Fastweb.

Telecom, inoltre, ha richiesto l'archiviazione del procedimento sostenendo l'eccezionalità della vicenda e la non intenzionalità della condotta. Va precisato, invece, che la Società, anche in questo caso, non ha fornito alcun supporto probatorio; di contro, si è limitata a qualificare l'evento contestato come eccezionale senza indicare rispetto a quale parametro oggettivo è stato valutato. La circostanza che l'operatore abbia unilateralmente qualificato la fattispecie come non intenzionale, non può costituire, *tout court*, una giustificazione alla condotta omissiva della Società, mostratasi negligente quantomeno nella risoluzione degli errori (anche materiali) commessi durante la gestione dei trouble ticket. L'operatore, infatti, si è attivato per la risoluzione del problema solo dopo la notifica dell'atto di contestazione senza considerare i solleciti dell'utente, disservito per svariati mesi.

La Società, infine, nel corso dell'audizione si è resa disponibile ad intraprendere tutte le attività necessarie per risolvere il problema, previo contatto con l'utente per accertarne l'attuale volontà; quest'ultima circostanza, pur se non esonera il gestore dall'accertata responsabilità, di certo potrà rilevare ai fini della quantificazione della sanzione da irrogare.

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 Telecom Italia S.p.A., come meglio precisato in motivazione, non ha concluso, nei modi e nei tempi previsti dalla predetta normativa, la procedura di migrazione;

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 il diritto dell'utente di poter migrare ed utilizzare il servizio telefonico con il gestore contrattualmente prescelto;

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, dopo aver compreso la natura della problematica, ha contattato il cliente impegnandosi a risolvere il problema ed ha formulato una nuova proposta contrattuale che l'utente si è riservato di accettare;

c) con riferimento alla personalità dell'agente, la società Telecom Italia 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 dei Commissari Antonio Martusciello 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, Piazza degli Affari n. 2, e sede secondaria in Roma, Corso d'Italia n. 41, di pagare la somma di euro 58.000,00 (cinquantottomila/00) quale sanzione amministrativa irrogata ai sensi dall'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, per la violazione dell'articolo 70 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, in combinato disposto con l'articolo 18 della delibera n. 4/06/CONS, come modificato dalla delibera n. 274/07/CONS;

DIFFIDA

la società Telecom Italia S.p.A. a non porre in essere ulteriori comportamenti in violazione delle citate disposizioni legislative e regolamentari;

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. 136/12/CONS”, entro trenta 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 dieci giorni dal versamento, dovrà essere inviata in originale, o in copia autenticata, a quest’Autorità quietanza dell’avvenuto versamento, indicando come riferimento “Delibera n. 136/12/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.

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