

**DELIBERA N. 149/06/CONS**

**ORDINANZA – INGIUNZIONE  
ALLA SOCIETA' TELECOM ITALIA S.P.A. PER LA  
VIOLAZIONE DELL'ARTICOLO 2 DELLA DELIBERA 4/03/CIR  
DEL 2 APRILE 2003**

**L'AUTORITÀ**

NELLA sua riunione del Consiglio del 15 marzo 2006;

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

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689;

VISTO il Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il Codice delle comunicazioni elettroniche;

VISTA la delibera dell'Autorità n. 336/03/CONS del 24 settembre 2003, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 15 ottobre 2003, n. 240, ed il relativo Allegato, recante “ *Modifiche e Integrazioni al Regolamento in materia di procedure sanzionatorie approvato con delibera n 425/01/CONS*”;

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, nel testo coordinato con le modifiche introdotte dalla delibera n. 506/05/CONS del 21 dicembre 2005 recante “Modifiche ed integrazioni al regolamento di organizzazione e di funzionamento dell'Autorità”, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* del 14 gennaio 2006, n. 11, come successivamente integrata dalla delibera n. 40/06/CONS, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* del 31 gennaio 2006, n. 25;

VISTA la delibera dell'Autorità n. 4/03/CIR del 2 aprile 2003 pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* del 29 aprile 2003 n. 98 recante “*Integrazione delle disposizioni in materia di Carrier preselection: norme in materia di disattivazione della prestazione*”;

VISTO l'atto del Direttore del Dipartimento garanzie e contenzioso di questa Autorità in data 21 settembre 2005, n. 17/05/DGC/TLC, notificato in data 28 settembre 2005, con il quale veniva contestata alla società Telecom Italia S.p.A., con sede in

Milano, Piazza degli Affari 2, e sede secondaria in Roma, Corso d'Italia n. 41, la violazione dell'articolo 2 della delibera dell'Autorità n. 4/03/CIR del 2 aprile 2003, sanzionabile ai sensi del combinato disposto di cui agli articoli 44 e 98 comma 13, del decreto legislativo 1° agosto 2003 n 259, in quanto dalla documentazione inviata da Telecom Italia S.P.A, richiesta nell'ambito dell'attività del Dipartimento vigilanza e controllo, per disattivazioni non richieste del servizio di Carrier Preselction, è emerso che per 6 utenze non è stata riscontrata alcuna manifestazione di volontà degli utenti in ordine alla disattivazione del servizio di Carrier Preselction mentre per 7 utenze Telecom Italia ha prodotto documentazione relativa a fattispecie diversa;

RILEVATO che la parte ha fornito le proprie memorie giustificative con nota del 4 novembre 2005, illustrate con deposito di documentazione (schermate del progetto Pitagora), nel corso dell'audizione tenutasi in pari data, con le quali ha rappresentato quanto segue:

1) Relativamente alle sette utenze la società evidenzia che, per cinque utenze, trattasi di clienti che sono passati da un operatore all'altro e, pertanto, gestiti con attività che si sono sovrapposte temporalmente e ciò potrebbe aver causato alcune distonie. A tal proposito fornisce una sintesi della mimica cronologica riferita ai singoli clienti, supportata "dalle schermate del progetto Pitagora"; per un'utenza sostiene che la documentazione già prodotta al Dipartimento vigilanza e controllo sarebbe da ritenersi corretta perché la data indicata nel modulo sottoscritto dall'utente è da leggersi 28/5/2003 e non 28/09/2003 e ciò dimostrerebbe la correttezza della procedura, mentre per l'ultima utenza rappresenta che la documentazione già prodotta al Dipartimento citato attestante il rientro in Telecom è effettivamente successiva alla data di prima cessazione della prestazione di Carrier preselction (CPS), ma si tratterebbe di un caso isolato ed assolutamente marginale;

2) In ordine alla sei utenze, la società evidenzia che la mancata compilazione di una sezione del modulo da parte del cliente, relativa alla disattivazione della prestazione di Carrier Preselction, è da considerarsi un semplice errore materiale o una svista da parte dello stesso: infatti l'adesione ad un pricing specifico da parte dei clienti sarebbe una scelta incoerente con il mantenimento della prestazione di Carrier Preselction sulla medesima linea in quanto palesemente antieconomica;

Per quanto esposto, Telecom ritiene di aver osservato, nella gestione delle richieste di disattivazione delle CPS, le disposizioni di cui alla delibera 4/03/CIR e, rappresentando, inoltre, l'esiguità dei casi descritti, dovuti a distonie occasionali del processo gestionale, rispetto a 1.525.694 di richieste di cessazione lavorate nel corso del 2003, conclude con la richiesta di archiviazione del procedimento.

CONSIDERATO che il Consiglio dell'Autorità nella riunione del 22 febbraio 2006 ha disposto la proroga di sessanta giorni del termine per la conclusione del procedimento in questione, di cui è stata data comunicazione alla società in questione con nota in data 24 febbraio 2006, prot. n. 0006689;

RITENUTO di dover disattendere le giustificazioni addotte dalla società in quanto l'articolo 2, della delibera 4/03/CIR prevede, per la disattivazione della prestazione di Carrier Preselection, la volontà inequivoca dell'utente comunicata per iscritto, mentre Telecom, per le utenze di cui al punto 1), oltre ad evidenziare che trattasi di clienti particolarmente "movimentati" e, quindi, oggetto di possibili distonie del processo gestionale, ha depositato le "schermate del processo Pitagora" afferenti le modalità operative definite tra gli operatori per attuare il processo di disattivazione ma non comprovanti la volontà inequivoca dell'utente prevista dalla norma citata; per le utenze di cui al punto 2), la società si è limitata a sostenere apoditticamente che la mancata compilazione della sezione del modulo relativa alla richiesta di disattivazione della Carrier preselection da parte dell'utente è dipesa ad un errore materiale o ad una svista. Per tale ultimo aspetto, giova evidenziare che, dalla relazione trasmessa dal Dipartimento vigilanza e controllo con nota del 16 dicembre 2004 (prot. n 2063/Dvec), si evince che quest'ultimo ha avviato il procedimento sulla scorta di segnalazioni sottoscritte da utenti (tra i quali anche quelli titolari dell'utenze oggetto di contestazione), trasmesse all'Autorità da Welcome Italia, che lamentavano proprio la disattivazione, non richiesta, della prestazione di Carrier Preselection;

CONSIDERATO che dalla documentazione in atti la società Telecom Italia S.p.A., risulta aver effettuato la disattivazione della prestazione di Carrier Preselection per 13 numerazioni in assenza di una specifica richiesta dei clienti, in violazione dell'articolo 2, della Delibera n. 4/03/CIR;

CONSIDERATO che risulta inutilmente trascorso il prescritto termine di sessanta giorni per il pagamento della sanzione in misura ridotta con effetto liberatorio;

RITENUTA la sussistenza dei presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa del pagamento di una somma da euro 17.000,00 (diciassettemila/00) a euro 250.000,00 (duecentocinquantamila/00) prevista dall'articolo 98, comma 13, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003 n 259;

TENUTO CONTO, ai fini della determinazione della sanzione, con riferimento ai criteri previsti dall'articolo 11 della legge n. 689/81, che trattasi di una molteplicità di violazioni e che il comportamento della predetta società ha leso in modo significativo i diritti degli utenti;

RITENUTO, per le ragioni precisate, di dover determinare la sanzione pecuniaria per la rilevata violazione in una somma di euro 125.000,00 (centoventicinquemila/00 euro);

VISTA la proposta formulata della Direzione Tutela dei Consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Gianluigi Magri, relatore ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento concernente l'organizzazione ed il 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 quale sanzione amministrativa la somma di € 125.000,00 (centoventicinquemila/00), per l'inosservanza delle disposizioni di cui all'articolo 2 della delibera 4/03/CIR, sanzionabile ai sensi del combinato disposto di cui agli articoli 44 e 98, comma 13, 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 un bollettino postale con imputazione al capitolo 2379, capo X, bilancio di previsione dello Stato, evidenziando nella causale "Sanzione amministrativa articolo 98, comma 13, del Decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, irrogata dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 149/06/CONS" entro 30 giorni dalla notificazione del presente provvedimento, sotto pena dei conseguenti atti esecutivi a norma dell'articolo 27 della citata legge 689/81. 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 "DIT/TLC/GR".

Ai sensi dell'articolo 1, comma 26, della legge 31 luglio 1997, n. 249, i ricorsi avverso i provvedimenti dell'Autorità rientrano nella giurisdizione esclusiva del Giudice Amministrativo. Ai sensi dell'articolo 23 bis, comma 2, della legge 6 dicembre 1971 n. 1034 il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

La competenza di primo grado è attribuita in via esclusiva ed inderogabile al Tribunale Amministrativo Regionale per il Lazio.

Napoli, 15 marzo 2006

IL COMMISSARIO RELATORE  
Gianluigi Magri

IL PRESIDENTE  
Corrado Calabrò

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE