



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 150/18/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE NEI CONFRONTI DELLA SOCIETÀ TIM S.P.A.
PER LA VIOLAZIONE DELL'ARTICOLO 80, COMMI 4-BIS E 4-TER DEL
DECRETO LEGISLATIVO 1 AGOSTO 2003, N. 259 IN COMBINATO
DISPOSTO CON GLI ARTICOLI 17, COMMA 2, E 18, COMMA 2 E 5 DELLA
DELIBERA N. 4/06/CONS E CON L'ARTICOLO 5, DELLA DELIBERA
N. 35/10/CIR (CONTESTAZIONE N. 5/17/DTC)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 15 marzo 2018;

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 il “*Codice delle comunicazioni elettroniche*” (di seguito “*Codice*”);

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. 4/06/CONS del 12 gennaio 2006 recante “*Mercato dell’accesso disaggregato all’ingrosso (ivi compreso l’accesso condiviso) alle reti e sottoreti metalliche, ai fini della fornitura di servizi a banda larga e vocali (mercato n. 11 fra quelli identificati dalla raccomandazione della Commissione europea n. 2003/11/CE): identificazione ed analisi del mercato, valutazione di sussistenza di imprese con significativo potere di mercato ed individuazione degli obblighi regolamentari*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 274/07/CONS e s.m.i., con riferimento al disposto dell’art. 17, comma 2 e art. 18, comma 2 e comma 5;

VISTA la delibera n. 35/10/CIR, con particolare riferimento a quanto disposto dall’articolo 5;

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. 410/14/CONS, del 29 luglio 2014, ed il relativo Allegato A, recante “*Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni e*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

consultazione pubblica sul documento recante «Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni»”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 581/15/CONS, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera n. 265/15/CONS, del 28 aprile 2015, recante “*Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/CONS;

VISTA la delibera n. 220/08/CONS, del 7 maggio 2008, recante “*Procedure per lo svolgimento delle funzioni ispettive e di vigilanza dell’Autorità*”;

VISTO l’atto di contestazione del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 5/17/DTC del 22 settembre 2018, con il quale è stato avviato un procedimento sanzionatorio nei confronti della Società TIM S.p.A. (di seguito “TIM” o la “Società”);

SENTITA la Società nel corso dell’audizione tenuta in data 10 novembre 2017 e gli allegati depositati al verbale di audizione;

VISTE le nota del 24 ottobre 2017 con cui la Società ha trasmesso la propria memoria difensiva;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Il fatto e la contestazione

Nel corso dell’anno 2017, sulla scorta delle numerose segnalazioni ricevute da utenti che hanno riscontrato problematiche di varia natura durante l’esecuzione delle procedure di migrazione, laddove la società TIM S.p.A. e la società Fastweb S.p.A. hanno assunto il ruolo di operatore *recipient e/o donating* in relazione alla richiesta di migrazione dell’utente, l’Autorità ha avviato, *in primis*, un’attività ispettiva presso la Società Fastweb S.p.A. per verificare il corretto svolgimento delle procedure di migrazione oggetto di segnalazione. A completamento degli esiti istruttori relativi alla predetta attività di verifica, di cui alla relazione del Servizio Ispettivo Registro e CO.RE.COM del 13 giugno 2017, la Direzione tutela dei consumatori ha disposto, nei



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

confronti di TIM S.p.A., una richiesta di supplemento istruttorio ai sensi dell'articolo 3, comma 2 del Regolamento, riscontrata dall'operatore con nota del 26 luglio 2017.

Sulla base degli elementi e documenti acquisiti è stato rilevato che entrambe le citate società hanno posto in essere condotte in violazione della normativa in materia di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso alla rete fissa. Pertanto, la Direzione tutela dei consumatori ha avviato, con atto di contestazione n. 4/17/DTC, un procedimento sanzionatorio nei confronti della società Fastweb S.p.A. e con atto di contestazione n. 5/17/DTC un procedimento sanzionatorio nei confronti della società TIM S.p.A.

In particolare, con l'atto di contestazione n. 5/17/DTC è stato accertato che l'operatore TIM ha posto in essere una condotta in violazione all'articolo 80, commi 4-bis e 4-ter del Codice in combinato disposto con gli articoli 17, comma 2, e 18, commi 2 e 5, della delibera n. 4/06/CONS, come modificata dalla delibera n. 274/07/CONS, e con l'articolo 5 della delibera n. 35/10/CIR, per non aver adottato procedure adeguate affinché, in caso di trasferimento delle risorse di rete di accesso tra due operatori, i tempi di interruzione del servizio all'utente finale siano ridotti al minimo, anche tramite apposite procedure di sincronizzazione, con l'obiettivo di non recare disservizio al cliente finale.

2. Deduzioni della Società

La società TIM si è difesa ricostruendo le vicende delle procedure di migrazione relative alle utenze oggetto di contestazione ed evidenziando, per ogni condotta accertata e contestata, di aver messo in atto procedure conformi a quelle previste dalla normativa di settore in materia di attivazioni, migrazioni e portabilità del numero fisso.

La Società ha affermato, inoltre, che i disservizi accertati nell'ambito delle procedure di migrazione contestate sono riconducibili a casistiche limitate e, comunque, generate da disallineamenti del sistema che hanno determinando dei rallentamenti nei processi.

Pertanto, TIM ritiene che la presenza di eventuali anomalie su casi residuali debba essere considerata fisiologica e legata a processi complessi e articolati attraverso cui si esegue la procedura di migrazione della risorsa numerica, procedure che vedono coinvolti diversi attori e che sono state implementate con meccanismi di SLA/penali al fine di garantire l'efficacia e l'efficienza dei processi stessi, ponendo specifiche responsabilità in capo a tutti gli attori.

Al riguardo TIM ha rappresentato di aver adottato procedure di sincronizzazione adeguate e di essere costantemente impegnata a garantire l'attuazione delle attività correlate alle procedure automatiche tra operatori, in coerenza con il quadro regolamentare vigente e in base agli accordi con gli operatori.

Nel merito delle singole fattispecie, la Società ha provveduto a descrivere quanto accaduto, avanzando le proprie giustificazioni.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

3. Valutazioni dell'Autorità

Al fine di una corretta valutazione delle difese svolte dalla Società, appare opportuno inquadrare le fattispecie in esame nel corretto contesto normativo.

Si evidenzia, infatti, che questa Autorità, sulla scorta della legislazione di matrice comunitaria, finalizzata all'incremento della concorrenza nel mercato delle comunicazioni elettroniche e alla tutela dei consumatori di fronte ai rischi di disservizi nel corso delle procedure di passaggio da un fornitore a un altro, ha approvato la delibera n. 4/06/CONS (poi modificata dalla delibera n. 274/07/CONS) e un Accordo quadro, allegato alla circolare dell'Autorità del 9 aprile 2008, che disciplinano in maniera dettagliata gli aspetti necessari a rendere operative le procedure tecniche concordate tra operatori per le attivazioni, migrazioni e portabilità del numero, nonché a consentire di ridurre al minimo i disservizi provocati all'utente finale. In particolare, nel citato Accordo quadro vengono individuate con chiarezza le varie fasi e la scansione temporale dei diversi processi gestionali connessi alle richieste di attivazione, migrazione e portabilità del numero, al fine di assicurare la fruizione dei servizi da parte dei clienti e il contestuale passaggio da un operatore ad un altro senza soluzione di continuità.

Successivamente, il legislatore comunitario, con la direttiva n. 2009/136/CE, ha inteso rafforzare i precedenti interventi e stimolare ulteriormente la libertà di scelta degli utenti, per cui anche a livello nazionale, con il novellato articolo 80, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, è stato sancito il diritto per gli utenti di ottenere il trasferimento dei propri numeri e la successiva attivazione con il nuovo gestore nel più breve tempo possibile e senza subire interruzioni di servizio superiori a un giorno lavorativo.

In tale quadro normativo, non può ritenersi giustificabile la condotta posta in essere dalla Società che, per quanto è emerso nel corso dell'attività istruttoria e accertato con l'atto di contestazione n. 5/17/DTC, non ha adottato procedure adeguate al fine di consentire ai propri clienti di passare ad altro fornitore di servizi di comunicazione elettronica senza subire prolungati disservizi, quali la sospensione e/o il malfunzionamento del servizio e la ricezione di doppie fatturazioni dai due gestori coinvolti nei processi di migrazione.

Come di seguito illustrato, infatti, la Società non ha realizzato, con la dovuta diligenza, le attività di propria competenza per consentire l'espletamento della procedura di migrazione nei tempi previsti dalla normativa in materia.

In via preliminare, va rimarcato che quanto affermato da TIM, che intende ricondurre i fatti contestati a casi sporadici (in quanto i disservizi denunciati sarebbero stati generati da fisiologici disallineamenti del sistema) non può valere a esimere TIM dalle proprie responsabilità per le condotte che hanno determinato, o comunque contribuito a determinare, i disservizi denunciati dagli utenti e contestati nel corso del presente procedimento.

In effetti, i casi contestati sono comunque riconducibili a una condotta realizzata da TIM e più volte denunciata dagli utenti ai sensi dell'articolo 4, allegato a), del Regolamento, anche nel corso dell'anno 2017. Gli utenti hanno lamentato il ritardo nell'espletamento della procedura di migrazione, con conseguente sospensione del



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

servizio e doppia fatturazione da parte di entrambi gli operatori coinvolti nella procedura di migrazione dell'utenza.

Inoltre, nell'ambito delle istruttorie svolte dall'Autorità in materia di migrazione e accesso di utenza fissa, avviate alla fine del 2016 e concluse nel corso del 2017 nei confronti degli operatori Wind, BT e Vodafone, coinvolti, insieme a TIM, nel mancato espletamento delle procedure di migrazione per i casi contestati, è comunque emerso lo stato di criticità in cui versava il sistema *wholesale* di TIM nella gestione degli ordini di trasferimento delle utenze nel circuito OLO2OLO.

Pertanto è evidente che la condotta contestata con il procedimento sanzionatorio *de quo* non può essere considerata né sporadica né marginale, ma, anzi, in tale contesto TIM ha svolto un ruolo determinante nella causazione dei disservizi lamentati.

Nel merito delle singole fattispecie, la Società ha provveduto a descrivere quanto accaduto, avanzando le proprie giustificazioni, che, tuttavia, non possono essere accolte, come di seguito illustrato.

In relazione alla mancata migrazione dell'utenza n. 0742679322, intestata a Idee S.n.c. di Francesca Serpentine, nello scenario Fastweb *donating* e TIM *recipient* - procedura espletata in data 3 gennaio 2017 a fronte di un contratto concluso tra utente e TIM in data 18 ottobre 2016 - la Società si è difesa attribuendo la responsabilità a Fastweb, in quanto la richiesta di migrazione da Fastweb a TIM è stata richiesta nelle more di una procedura amministrativa di morosità avviata dall'operatore Fastweb per mancati pagamenti da parte dell'utente, procedura che ha causato la cessazione dell'utenza su rete Fastweb prima dell'avvio delle procedura di migrazione. TIM afferma che non è configurabile alcuna responsabilità a suo carico in quanto il mancato trasferimento della risorsa numerica e la disattivazione della linea lamentata dal cliente a decorrere dal 5 dicembre 2016 sono imputabili a Fastweb, per una scelta effettuata dal *donating* in autonomia, e cioè di procedere a disattivare il cliente prima dell'avvio del processo di cessazione del servizio di accesso, effettuato con ordine del 20 dicembre 2016, ed espletato il 3 gennaio 2017, data in cui l'utenza è rientrata nella disponibilità di TIM.

Tuttavia, l'analisi delle risultanze istruttorie evidenzia la responsabilità di TIM. È stato riscontrato, infatti, che l'impossibilità di completare la prima richiesta di migrazione di TIM in data 25 ottobre 2016 si è bloccata a seguito di un KO notificato il 17 novembre 2016 dalla stessa TIM, senza la necessaria causale. Tale procedura è andata in scarto (fase 3) con causale "*impossibilità tecnica*", come si evince dalla schermata CRM di TIM in cui si riporta, quale descrizione causale, "*Causa Telecom Italia*". Durante tale fase TIM, in veste di *recipient* e di *donor*, avrebbe dovuto porre in essere un'attività improntata a particolare diligenza per sincronizzare la procedura con Fastweb, predisponendo un intervento *ad hoc* di tipo manuale, al fine di consentire la cessazione dell'accesso dell'utenza su rete Fastweb e trasferirla su rete TIM.

Si evidenzia, altresì, che la seconda richiesta di migrazione pervenuta da TIM in data 9 dicembre 2016 è stata bloccata da Fastweb in fase 2, coerentemente con la normativa vigente, essendo il "cliente in cessazione o cessato", causale prevista, in quanto Fastweb aveva proceduto a chiudere l'*account* in data 8 dicembre 2016, quindi precedentemente alla richiesta di migrazione da parte di TIM. Tale *account* è stato chiuso



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

da Fastweb dopo aver inviato al cliente in data 15 novembre 2016 (preavviso di circa 3 settimane) la comunicazione di risoluzione contrattuale e disattivazione del servizio per pagamenti non regolarizzati.

Dunque, dalle evidenze istruttorie è emerso che TIM ha messo in campo una idonea procedura interna di sincronizzazione in data 3 gennaio 2017, data in cui l'utenza è rientrata nella sua disponibilità, con la predisposizione di un processo concordato (previsto a seguito delle interlocuzioni con OLO sulle motivazioni degli scarti restituiti), che, dopo alcune esigenze non andate a buon fine per l'inserimento di un codice segreto errato ad opera di Fastweb, si è completato positivamente con l'attivazione del servizio da parte di TIM in data 24 gennaio 2017.

In relazione al mancato rientro in TIM delle utenze nn. 0871321208 e 0871322737, intestate a Autocarrozzeria Iezzi di Renato Iezzi, è stata accertata la corresponsabilità di entrambi gli operatori coinvolti nella procedura di migrazione. In particolare, per quanto riguarda la responsabilità di TIM, è stato riscontrato che il rientro delle utenze *de quibus* su rete TIM non è avvenuto a causa di un falso *active* attivato per comportamento imputabile a TIM. Le risultanze istruttorie hanno evidenziato che TIM ha instradato la procedura avviata da Fastweb con ordine del 20 luglio 2016 (in esecuzione del contratto stipulato tra le parti in data 29 giugno 2016 per l'attivazione del servizio in fibra nello scenario Fastweb *recipient* e TIM *donating*) verso un *cabinet* errato (il n. 342 invece del n. 320), procedura che ha determinato la formazione di un falso *active*, che ha impedito il rientro delle utenze su rete TIM.

D'altro canto è la stessa Società che ha ammesso di aver creato un falso *active* con il suo comportamento, affermando in memoria difensiva che la seconda richiesta di migrazione “*viene erroneamente espletata in CRM Wholesale in data 28 luglio 2016 anche se non aveva i requisiti idonei per la lavorazione*”. A seguito dell'errata attivazione, Fastweb ha aperto un *trouble ticket* (TT) in data 28 luglio 2016, che TIM ha chiuso solo in data 27 agosto 2016, con l'indicazione che l'armadio corretto era il n. 320. L'errore di TIM ha, a catena, determinato l'errata attivazione su rete Fastweb dell'utenza i cui effetti si sono protratti nel tempo, fino al 18 gennaio 2017. Le evidenze istruttorie hanno acclarato che le utenze nn. 0871321208 e 0871322737 sono rimaste in accesso su rete Fastweb anche dopo l'intervento tecnico di TIM. Solo dopo l'avvio da parte dell'utente della procedura di urgenza ai sensi dell'articolo 700 c.p.c., la predetta Società ha proceduto all'avvio della procedura di cessazione *standard* con ordine del 18 gennaio 2017, espletata in data 31 gennaio 2017, data in cui le numerazioni sono rientrate nella disponibilità di TIM.

Per quanto concerne il mancato espletamento della procedura di migrazione dell'utenza n. 0516486848 intestata alla Tecnobios Prenatale Eurogenlab S.r.l. di Giovanna Cenni, nello scenario Tim *donating* e Fastweb *recipient*, è stato riscontrato che TIM, nonostante la procedura di migrazione su rete Fastweb avviata con ordine del 14 novembre 2016 ed espletata il 22 novembre 2016 (data che coincide con l'interruzione del servizio), non ha realizzato procedure di sincronizzazione interne per consentire la migrazione e l'attivazione del servizio sull'utenza *de qua* con Fastweb nel rispetto della tempistica prevista dalla normativa di settore e senza interruzione del servizio, a fronte di un contratto tra l'operatore Fastweb e l'utente concluso il 28 ottobre 2016. TIM si è



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

giustificata affermando di essersi prontamente attivata nella gestione delle segnalazioni dell'utente e dei *trouble tickets* aperti da Fastweb, avviando le dovute verifiche tecniche.

Tuttavia, gli esiti istruttori hanno confermato gli addebiti contestati. In via preliminare è stato riscontrato che l'anomalia di sistema, che ha determinato l'erronea notifica di espletamento del 21 novembre 2016 verso Fastweb della procedura di migrazione dell'utenza n. 0516486848 avviata con ordine del 14 novembre 2016, che ha consentito – come afferma TIM- di “*riconoscere impropriamente la numerazione 0516486848 come asset Fastweb nella medesima data*”, è stata causata dalla circostanza che TIM, in qualità di *wholesale*, ha instradato il trasferimento dell'accesso su un armadio errato (avente n. 97) invece che su quello corretto (avente n. 158). In particolare l'anomalia è da imputare a un errore sulla banca dati *Jive* che espone i servizi di rete disponibili per TIM e altro operatore.

Inoltre, le risultanze istruttorie hanno evidenziato che, nonostante l'apertura di 8 *trouble tickets*, quattro da parte di Fastweb (in data 28 e 30 novembre 2016 e 16 e 20 dicembre 2016) e tre da parte di TIM *retail* per conto dell'utente (in data 29 novembre 2016, 6 dicembre 2016 e 25 gennaio 2017) la Società ha predisposto idoneo intervento tecnico su rete solo il 21 dicembre 2016, alle ore 16.07, a seguito del TT del 20 dicembre 2016, predisponendo la permuta dell'accesso su armadio corretto “*avente n. 158, box 36 cap 2*”. Il servizio è stato ripristinato con OLO Fastweb il 2 febbraio 2017, dopo la segnalazione dell'utente del 25 gennaio 2017.

In relazione al mancato rientro in TIM dell'utenza n. 0818352050, intestata a Rosa di Giuseppe, nello scenario TIM *recipient* e Fastweb *donating*, è stato accertato che, a seguito dell'esercizio del diritto di recesso manifestato dall'utente con lettera del 21 novembre 2016, con riferimento al contratto concluso con Fastweb il 17 ottobre 2016, TIM non ha realizzato procedure di sincronizzazione interne per completare la procedura di rientro.

Le argomentazioni di TIM sul caso di specie non sono accoglibili.

In relazione all'utenza in esame, è stata contestata a TIM la mancata realizzazione di procedure di sincronizzazione interne idonee a completare le procedura di cessazione con rientro ed attivazione del servizio fibra avviate, la prima con ordine del 16 dicembre 2016, scartata in fase 3 il 13 marzo 2017 con causale “armadio di rete errato”, la successiva con ordine del 13 maggio 2017, anch'essa scartata in fase 3 con causale di scarto “indirizzo cliente errato” in data 25 maggio 2017.

Le risultanze istruttorie hanno evidenziato che il rientro da Fastweb a TIM in tecnologia fibra sia stato gestito da TIM con una procedura di cessazione con rientro e contestuale attivazione del servizio fibra. Dalle schermate prodotte dalla stessa TIM risulta che entrambe le procedure di “attivazione” del servizio Fibra (quella del 16 dicembre 2016 e quella del 13 marzo 2017) sono state scartate per causali imputabili a TIM, ossia la prima per “centrale errata” e la seconda per “*cabinet* errato”. I KO nelle procedure di attivazione hanno prodotto a cascata anche lo scarto delle procedure di cessazione con rientro.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In relazione alle migrazioni delle utenze nn. 095449291 e 0957160199, intestate all'utente Angela Russo, nello scenario *Tim donating* e *Fastweb recipient*, è stato accertato che, nell'ambito della procedura di migrazione su rete Fastweb, avviata con ordine del 17 aprile 2015 ed espletata il 27 aprile 2015 relativamente all'utenza principale avente n. 095449291 (data che coincide con l'interruzione del servizio) per l'attivazione del servizio in Fibra, la Società non ha realizzato procedure di sincronizzazione, da concordare con gli altri operatori coinvolti nella procedura di migrazione, sia per consentire la portabilità del DN secondario avente n. 0957160199, sia per generare il codice di migrazione. TIM si è difesa affermando la propria estraneità ai fatti contestati in quanto avrebbe espletato le verifiche tecniche di propria competenza a seguito della ricezione dei *trouble tickets* ricevuti da Fastweb, verifiche che hanno dato esito positivo per quanto concerne i collegamenti tra casa utente e armadio di riferimento.

In vero, in relazione a tale fattispecie concreta è stata accertata la corresponsabilità di entrambi gli operatori coinvolti nella procedura di migrazione. La responsabilità di TIM è da ravvisare nel fatto che, nonostante i due TT aperti da Fastweb, essa ha omesso di verificare la tratta finale dei collegamenti da armadio di centrale fino al domicilio del cliente, in quanto non può essere considerata condotta idonea per assicurare l'espletamento della procedura di migrazione la sola verifica dei collegamenti in armadio con esito positivo. Inoltre, non può essere valutata come esimente la circostanza che TIM non sia riuscita a rintracciare l'utente per concordare un intervento, motivazione non accertabile, o che Fastweb abbia opposto un rifiuto per un intervento congiunto. In quest'ultimo caso TIM avrebbe potuto comunque individuare la causa tecnica che impediva il trasferimento dell'utenza da TIM a Fastweb e, successivamente, sollecitare l'intervento del tecnico Fastweb. Infine le risultanze istruttorie hanno evidenziato che l'utente, a seguito dell'interruzione del servizio dal 27 aprile 2015, a maggio 2015 decideva di rientrare in TIM e, dunque, chiedeva a Fastweb l'invio del codice di migrazione. Tuttavia, la procedura richiesta con ordine del 7 maggio 2015 è stata bocciata dal sistema per COR errato. Pertanto entrambi gli operatori coinvolti si sono resi responsabili, con la loro condotta, dell'impossibilità di generare il codice di migrazione corretto al fine di consentire l'utente di attivare il servizio con un operatore telefonico di proprio gradimento sulle predette utenze di cui era titolare da molti anni. Di conseguenza, per quanto emerso in istruttoria, l'utente alla data del 9 novembre 2016, data di invio della segnalazione a quest'Autorità, non riuscendo a riattivare il servizio sulle predette utenze, ha dovuto richiedere la messa in funzione di un nuovo impianto.

Concludendo, per le motivazioni sopra esposte, si conferma che la società TIM S.p.A. ha realizzato, nelle fattispecie esaminate, condotte che, in violazione delle disposizioni dell'articolo 80, commi 4-*bis* e 4-*ter* del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 in combinato disposto con gli articoli 17, comma 2, e 18, commi 2 e 5 della delibera n. 4/06/CONS, e con l'articolo 5, della delibera n. 35/10/CIR, hanno causato ritardi e disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori dei propri clienti.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

RITENUTA, pertanto, la sussistenza dei presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa da euro 170.000,00 ad euro 2.500.000,00 ai sensi dell'articolo 98, comma 13, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 98, comma 17-bis, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, nel caso di specie non si applicano le disposizioni sul pagamento in misura ridotta di cui all'articolo 16, della legge n. 689/1981;

RITENUTO, quindi, di dover determinare la sanzione pecuniaria nella misura pari al minimo edittale, pari a euro 170.000,00 (centosettantamila/00) e che in tale commisurazione rilevano altresì i seguenti criteri, di cui all'articolo 11, della legge n. 689/1981:

A. Gravità della violazione

La Società, a causa della condotta non conforme al quadro regolamentare di riferimento, ha provocato disservizi agli utenti nel corso delle procedure di migrazione e portabilità del numero. In particolare, la Società ha adottato procedure interne non idonee a garantire l'effettivo esercizio dei diritti degli utenti, con particolare riguardo alla completa conclusione della procedura di passaggio tra operatori. A tal proposito, la condotta può essere considerata di media entità, sotto il profilo del danno cagionato agli utenti, e di media durata;

B. Opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione

La Società non ha adottato iniziative specifiche per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione con l'esecuzione di differenziate procedure in base alla richiesta di attivazione del cliente.

C. Personalità dell'agente

La Società è dotata di un'organizzazione interna idonea a garantire la puntuale e corretta applicazione dell'articolo 80, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 e della delibera n. 4/06/CONS, come modificata dalla delibera n. 274/07/CONS e della delibera n. 35/10/CIR;

D. Condizioni economiche dell'agente

In considerazione del fatturato netto realizzato dalla Società nell'esercizio di bilancio 2016, pari a 19 mld di euro, si ritiene congrua l'applicazione della sanzione come sopra determinata;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

UDITA la relazione del Commissario Antonio Martusciello, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

ACCERTA

che la società TIM S.p.A., codice fiscale 00488410010, con sede legale in Via Gaetano Negri n. 1 - 20123 Milano, ha violato l'articolo 80, commi 4-*bis* e 4-*ter*, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 in combinato disposto con gli articoli 17, comma 2, e 18, commi 2 e 5 della delibera n. 4/06/CONS, come modificata dalla delibera n. 274/07/CONS e con l'articolo 5, della delibera n. 35/10/CIR, per non aver eseguito con la dovuta diligenza le attività di propria competenza nell'ambito delle procedure di migrazione e cessazione dei servizi di accesso, condotta sanzionabile ai sensi dell'articolo 98, comma 13, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

ORDINA

alla predetta Società di pagare la sanzione amministrativa pecuniaria di euro 170.000,00 (centosettantamila/00) ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 13, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

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 170.000,00 (centosettantamila/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 98, comma 13, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, con delibera n. 150/18/CONS*" ovvero, in alternativa,



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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.

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. 150/18/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, 15 marzo 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Martusciello

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi