

DELIBERA n. 157 /12/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE ALLA SOCIETA' TELETU S.P.A. PER
LE VIOLAZIONI DELL' ARTICOLO 70 DEL DECRETO
LEGISLATIVO 1° AGOSTO 2003, n. 259 IN COMBINATO DISPOSTO
CON L'ARTICOLO 17 BIS, COMMA 2 LETTERA E), DELLA
DELIBERA n. 4/06/CONS COME MODIFICATA ED INTEGRATA
DALLA DELIBERA n. 274/07/CONS CON RIFERIMENTO
ALL'ILLEGITTIMA INTERRUZIONE DELLA PROCEDURA DI
MIGRAZIONE VERSO ALTRO OPERATORE
(PROC. SANZ. n. 56/11/DIT)**

L'AUTORITA'

NELLA riunione di Consiglio del 29 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*", ed in particolare l'articolo 98, comma 11;

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

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 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, in particolare l'articolo 17 bis, comma 2, lettera e);

VISTO l'atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 56/11/DIT del 30 novembre 2011 notificato in data 12 dicembre 2011, con il quale veniva contestata alla società TeleTu S.p.A., con sede legale in Segrate (Milano), alla via

Cassanese n. 210 la violazione dell'articolo 70 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 in combinato disposto con l'articolo 17 bis, comma 2, lettera e) della delibera n. 4/06/CONS come modificata ed integrata dalla delibera n. 274/07/CONS per la mancata espletazione della procedura di migrazione dell'utenza n. 0521961XXX intestata alla Sig. Varoli dall'operatore TeleTu S.p.A., prima su richiesta dell'operatore Wind telecomunicazioni S.p.A. in data 27 ottobre 2010 e poi su richiesta dell'operatore Telecom Italia in data 14 gennaio 2011 per causa imputabile all'operatore *donating* TeleTu S.p.A., condotta sanzionabile ai sensi dell'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1° agosto 2003 n. 259;

VISTA la memoria difensiva della società TeleTu S.p.A. trasmessa a questa Autorità in data 30 gennaio 2012 e registrata al protocollo generale in data 30 gennaio 2012 con n. 0004799;

RILEVATO che la società TeleTu S.p.A., a seguito della notifica del citato atto, ha prodotto oltre il termine previsto la memoria difensiva in merito ai fatti oggetto di contestazione;

VISTA la nota del 7 marzo 2012, prot. n. 10757, con la quale la società *de qua* ha comunicato il trasferimento della sede legale a decorrere dal 12 maggio 2012 all'indirizzo di Via Lorenteggio n. 240, 20147 Milano;

VISTI gli atti del procedimento e le risultanze istruttorie;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Deduzioni della società interessata

La società TeleTu S.p.A. (di seguito anche "TeleTu"), in merito a quanto contestato con atto n. 56/11/DIT, ha rilevato quanto di seguito sinteticamente rappresentato.

In primis ha ricostruito cronologicamente le vicende inerenti l'utenza n. 0521961XXX intestata all'utente Sig. Varoli, evidenziando quanto segue: la Sig. Varoli in data 30 agosto 2010 è subentrata nel contratto in essere con TeleTu intestato alla madre; successivamente l'utente, con lettera raccomandata del 23 settembre 2010, esprimeva la volontà di recedere dal contratto con la società TeleTu per il servizio Adsl; il predetto operatore in data 7 ottobre 2010 avviava la procedura di dismissione del servizio dati, come richiesto dall'utente, determinando, in pari data, l'immediata interruzione tecnica del servizio internet mentre a livello di sistema il servizio era ancora attivo; in data 27 ottobre 2010 perveniva a TeleTu richiesta di migrazione

dell'utenza n. 0521961XXX da parte del gestore Wind e dunque l'operatore *donating* provvedeva ad avviare la procedura che comunque veniva scartata dal sistema a causa della pendenza a livello sistemico del processo di dismissione del servizio Adsl richiesta in data 7 ottobre 2010; in data 17 gennaio 2011 TeleTu riceveva da Telecom Italia un'altra richiesta di migrazione con portabilità del numero dell'utenza in oggetto in relazione alla quale l'operatore TeleTu provvedeva ad avviare la procedura, che tuttavia andava in scarto in quanto a sistema era sempre pendente il processo di dismissione del servizio Adsl del 7 ottobre 2010, richiesto da TeleTu per conto della cliente in esecuzione della volontà di recesso del 23 settembre 2010; la procedura del 7 ottobre 2010 finalizzata alla completa cessazione del servizio dati è stata definitivamente espletata a sistema in data 7 marzo 2011; l'utente con lettera raccomandata del 11 aprile 2011 ha chiesto a TeleTu la cessazione dell'utenza n. 0521961XXX in quanto ha attivato una nuova utenza con Telecom Italia per usufruire dell'erogazione del servizio voce e dati con l'operatore prescelto; con accordo transattivo di conciliazione del 30 agosto 2011 TeleTu ha riconosciuto a favore della cliente note di credito per pagamenti di fatture emesse per servizi non usufruiti e indennizzi a ristoro dei disservizi subiti.

Nel merito TeleTu ha evidenziato che l'accertata condotta non configura la violazione della disposizione contestata perché le interruzioni delle procedure di migrazione dell'utenza n. 0521961XXX, avviate prima su richiesta dell'operatore Wind in data 27 ottobre 2010 e poi su richiesta dell'operatore Telecom Italia in data 14 gennaio 2011, non sono imputabili ad un comportamento volontario dell'operatore TeleTu. In particolare la predetta Società, quando è pervenuta la richiesta di dismissione dell'Adsl sull'utenza n. 0521961XXX del 7 ottobre 2010, ha prontamente avviato la procedura secondo le modalità e le tempistiche previste dalla legge, che si concludeva positivamente con interruzione del servizio Adsl a livello tecnico in data 7 ottobre 2010 mentre la pendenza della procedura a sistema era stata determinata da un disallineamento tecnico e dunque ad una attività non riconducibile ad un comportamento volontario di TeleTu.

Nelle conclusioni la Società TeleTu chiede l'archiviazione del procedimento sanzionatorio *de quo* per mancanza dell'elemento soggettivo, in quanto gli addebiti contestati sono la conseguenza di un comportamento di buona fede dell'operatore.

II. Valutazioni dell'Autorità

In via preliminare si evidenzia che le memorie difensive prodotte dalla società TeleTu S.p.A. sono state trasmesse tardivamente, ossia oltre il termine di trenta giorni prescritto dall'articolo 18, della legge 24 novembre 1981, n. 689 e, pertanto, sono irricevibili. Tuttavia, per mero tuziorismo giuridico, si riporta qui di seguito la posizione dell'Autorità in relazione alle deduzioni contenute in dette memorie le quali, ad ogni

modo, non appaiono idonee ad escludere la responsabilità della Società in relazione a quanto contestato con atto n. 56/11/DIT.

Con l'atto di avvio del procedimento è stata contestata l'illegittima interruzione delle procedure di migrazione del n. 0521961XXX intestata all'utente Sig. Varoli, da operatore *donatig* TeleTu S.p.A., prima su richiesta dell'operatore Wind telecomunicazioni S.p.A. in data 27 ottobre 2010 e poi su richiesta dell'operatore Telecom Italia in data 14 gennaio 2011 per causa imputabile all'operatore *donating* TeleTu S.p.A..In particolare è stato rilevato che la disattivazione del servizio Adsl avviato da TeleTu in data 7 ottobre 2010 (richiesto da TeleTu per conto della cliente in esecuzione della volontà di recesso del 23 settembre 2010) era stata espletata da quest'ultimo solo tecnicamente e non a sistema (e che pertanto risultava ancora pendente), comportamento che ha impedito, per due volte, la migrazione dell'utenza n. 0521961XXX verso l'operatore *recipient* prescelto dall'utente.

In via preliminare si evidenzia che TeleTu ha di fatto ammesso la propria responsabilità per i fatti accertati perché, per quanto dichiarato in memoria difensiva, nel rappresentare lo svolgimento dei fatti, ha confermato di aver espletato solo tecnicamente la dismissione del servizio Adsl sul n.0521961XXX, in data 7 ottobre 2010, con procedura avviata in pari data, mentre a livello di sistema è stata completata solo in data 7 marzo 2011 e cioè cinque mesi dopo l'avvio, circostanza che ha bloccato la procedure di migrazione della predetta utenza attivate da operatore TeleTu S.p.A., prima su richiesta dell'operatore Wind telecomunicazioni S.p.A. in data 27 ottobre 2010 e poi su richiesta dell'operatore Telecom Italia in data 14 gennaio 2011.

Inoltre TeleTu ha avuto subito conoscenza della causa che impediva la migrazione dell'utenza n. 0521961XXX e cioè la pendenza del processo di dismissione del servizio Adsl da rete TeleTu verso la rete dell'operatore prescelto dall'utente, perché lo stesso ha inviato vari reclami a tale operatore, nei quali lamentava il disservizio. Inoltre la sig.ra Varoli, considerato che non riusciva ad ottenere l'attivazione del servizio sul n. 0521961XXX, ha chiesto a Telecom Italia l'attivazione di un nuova utenza con numero diverso, al fine di usufruire del servizio con l'operatore d'accesso.

Pertanto nelle conclusioni si confermano gli addebiti contestati, causati da comportamento colpevole di TeleTu in quanto, pur volendo considerare valide le giustificazioni inerenti al disallineamento tecnico (circostanza peraltro solo dichiarata e non provata) che avrebbe provocato il ritardo della dismissione a sistema del servizio Adsl attivo sull'utenza n. 0521961XXX (espletato solo in data 7 marzo 2011) non può ritenersi giustificabile il ritardo nel risolvere la riscontrata anomalia tecnica considerato che le difficoltà nell'espletamento della procedura erano già note a TeleTu. L'accertato ritardo ha comunque indotto l'utente a chiedere contemporaneamente a Telecom Italia l'attivazione di un nuovo numero di telefono per l'attivazione del servizio con l'operatore prescelto e la cessazione dell'utenza n.0521961XXX, la cui attivazione non era a lui più utile.

RITENUTO, sulla base degli atti del procedimento e per tutto quanto sopra esposto, di confermare la violazione dell'articolo 70 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 in combinato disposto con l'articolo 17 bis, comma 2, lettera e) della delibera n. 4/06/CONS come modificata ed integrata dalla delibera n. 274/07/CONS condotta sanzionabile ai sensi dell'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1° agosto 2003 n. 259, da determinarsi tra un minimo di euro 58.000,00 (cinquantottomila/00) ed un massimo di euro 580.000,00 (cinquecentoottantamila/00);

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

a) con riferimento alla gravità della violazione, va rilevato che il comportamento della Società in epigrafe ha leso il diritto dell'utente ad ottenere il passaggio dell'utenza con portabilità del numero nei confronti dell'operatore prescelto. In particolare la società TeleTu ha posto in essere un comportamento illegittimo in quanto non ha prontamente eliminato l'anomalia tecnica che ostacolava la migrazione dell'utenza n. 0521961XXX verso la rete dell'operatore prescelto. Inoltre tale comportamento ha altresì arrecato pregiudizio ad un operatore concorrente, ritardando ingiustamente l'acquisizione di un nuovo cliente;

b) con riferimento all'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, va tenuto conto che la società TeleTu S.p.A., seppure con ritardo, ha risolto la causa che ostacolava la riuscita della procedura di migrazione del n. 0521961XXX verso la rete dell'operatore prescelto, a seguito della ricezione dei reclami da parte del titolare della linea;

c) con riferimento alla personalità dell'agente, la società TeleTu S.p.A. è dotata di un'organizzazione interna idonea a garantire la corretta gestione dell'utenza in relazione all'esecuzione del passaggio della linea con portabilità del numero con altro operatore in ottemperanza alle disposizioni vigenti;

d) con riferimento alle condizioni economiche dell'agente, le stesse sono tali da poter sostenere la sanzione nella misura così determinata;

RITENUTO, alla luce delle summenzionate considerazioni, di determinare la sanzione amministrativa pecuniaria, per la violazione contestata, nella misura del minimo edittale, equivalente 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;

SENTITE le relazioni dei Commissari 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 con sede legale in Via Lorenteggio n. 240, 20147 Milano, 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 17 bis, comma 2, lettera e) della delibera n. 4/06/CONS come modificata ed integrata dalla delibera n. 274/07/CONS

DIFFIDA

la predetta società a predisporre tutte le misure necessarie a garantire quanto disposto dalle disposizioni violate;

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 – DEL. n. 157/12/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 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. 157/12/CONS".

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 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 ed è resa disponibile nel sito web dell'Autorità: www.agcom.it.

Roma, 29 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