



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 160/17/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE NEI CONFRONTI DELLA SOCIETÀ BT
ITALIA 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, COMMI
2 e 5 DELLA DELIBERA N. 4/06/CONS COME MODIFICATA DALLA
DELIBERA N. 274/07/CONS E S.M.I.**

(CONTESTAZIONE N. 24/16/DTC)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio dell'11 aprile 2017;

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”*;

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 dalla delibera n. 274/07/CONS;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 125/17/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 del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 24/16/DTC del 24 novembre 2016;

VISTA la nota del 22 dicembre 2016 con cui la società BT Italia S.p.A. di seguito “BT” o la “Società”) ha trasmesso la propria memoria difensiva e ha chiesto di essere sentita in audizione;

SENTITA la Società nel corso dell’audizione tenutasi in data 13 gennaio 2017;

VISTA la nota della società Telecom Italia S.p.A. del 6 marzo 2017 (prot.n.13387) in riscontro alla richiesta istruttoria ai sensi dell’articolo 7, allegato A) del Regolamento, della Direzione Tutela dei consumatori del 21 febbraio 2017 (prot. n. 9019);

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Il fatto e la contestazione

Nel corso dell’anno 2015, sono pervenute circa 60 segnalazioni da parte di utenti che hanno riscontrato problematiche di varia natura durante le richieste procedure di migrazione e, di conseguenza, hanno subito prolungati disservizi relativamente alle



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

utenze ad essi intestate. È stata, pertanto, avviata un'attività istruttoria, comprendente anche una mirata verifica ispettiva svolta presso la Società dal 18 al 22 aprile 2016, attività integrata con due richieste istruttorie avanzate nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. e Wind Telecomunicazioni S.p.A. (ora Wind Tre S.p.A.), operatori coinvolti in alcune procedure di migrazione oggetto di segnalazione. A conclusione delle predette verifiche è emerso che la Società non ha adottato procedure adeguate al fine di consentire ai propri clienti di passare, senza disservizi, ad altro fornitore di servizi di comunicazione elettronica.

Nello specifico, dalla documentazione agli atti e dalle dichiarazioni rese a verbale dalla medesima Società nel corso delle attività ispettive, con riferimento alle verifiche per ritardi e disservizi delle procedure di migrazione segnalati dagli utenti, Primo Piano (utenze n. 0934570xxx, n. 0934572xxx), EBI di E. M. (utenza n. 0557350xxx), Epos Caffè di P. M. G. (utenza n. 063219xxx) e Studio legale associato Vaccaro (063219yyy), è stato accertato che l'operatore BT Italia, in qualità di *donating* o *recipient*, non ha eseguito procedure interne di sincronizzazione conformi al quadro normativo e ai regolamenti emanati dall'Autorità in materia di procedure di passaggio delle utenze tra operatori. Pertanto, con atto di contestazione n. 24/16/DTC è stato avviato un procedimento sanzionatorio nei confronti dell'operatore BT Italia per 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, come modificata dalla delibera n. 274/07/CONS.

2. Deduzioni della Società

La società BT Italia S.p.A. (di seguito anche "Società" o solo "BT") si è difesa ricostruendo le vicende delle procedure di migrazione relative alle utenze oggetto di contestazione, evidenziando, per ogni condotta accertata e contestata, di aver messo in atto le procedure conformi a quelle previste dalla normativa di settore in materia di attivazioni, migrazioni e portabilità del numero fisso, di cui alla delibera n. 4/06/CONS (poi modificata dalla delibera n. 274/07/CONS), dall'Accordo quadro, allegato alla circolare dell'Autorità del 9 aprile 2008, e agli accordi bilaterali tra operatori che disciplinano in maniera dettagliata gli aspetti necessari a rendere operative le procedure tecniche concordate.

La Società ha sostenuto, *in primis*, che l'accertamento svolto dall'Autorità per le fattispecie contestate sarebbe illegittimo in quanto viziato da eccesso di potere per travisamento, erronea valutazione dei fatti ed irragionevolezza. Successivamente ha chiesto l'annullamento dell'atto di avvio del procedimento sanzionatorio per insussistenza della violazione dell'articolo 80, commi 4-*bis* e 4-*ter* del D.lgs. n. 259/2003 in combinato disposto con l'articolo 17, comma 2 della delibera n. 4/06/CONS, come modificato dalla delibera n. 274/07/CONS.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Di seguito si riportano, per sinteticità di rappresentazione, le argomentazioni a difesa adottate dalla Società in riferimento ad ogni fattispecie contestata e per i due vizi di illegittimità eccepiti e sopra già enunciati.

Le vicende che hanno contrassegnato il mancato espletamento della migrazione relativa all'utenza n. 0934570xxx, intestata a Primo Piano, nello scenario BT *recipient* e Telecom *donating*, sono le seguenti: l'utente, intestatario delle utenze n. 0934570xxx e n. 0934572xxx, ha chiesto all'operatore BT il passaggio di entrambe le utenze da Telecom. Pertanto BT ha richiesto l'attivazione di un servizio *wholesale* di accesso con associata una richiesta di portabilità dell'utenza n. 0934572xxx, nonché una successiva richiesta di NP pura per l'utenza n. 0934570xxx. Con atto di contestazione n. 24/16/DTC è stato contestato a BT la responsabilità del mancato compimento della migrazione relativa all'utenza n. 0934570xxx, *“non aver richiesto contestualmente le procedure di migrazione dell'utenza principale (...) e di quella secondaria (...)”*. Su tale argomento BT si è difesa affermando che la normativa vigente non prevede un obbligo dell'operatore *recipient* di inviare l'ordine di attivazione del servizio intermedio di accesso in maniera contestuale e congiunta con le richieste di *number portability*. La scelta è rimessa alla volontà dell'operatore *recipient* e agli accordi bilaterali tra gli operatori, i quali potrebbero optare per la richiesta di portabilità del numero in maniera disgiunta rispetto alla richiesta del servizio intermedio di accesso. La Società, infatti, utilizza regolarmente la procedura sopra descritta per attivare i propri clienti e, a dimostrazione della efficacia del processo, ha allegato le schermate di sistema relative all'attivazione di cinque clienti concluse con esito positivo. Per quanto concerne l'altra condotta contestata a BT, e cioè di essersi resa responsabile di *“aver creato una anomalia tecnica che non si è provveduto a bonificare, dilatando i tempi di conclusione delle migrazioni richieste”*, l'operatore si è giustificato affermando che quella che viene definita dall'Autorità *“un'anomalia di sistema”* in realtà è una procedura consentita dalla normativa vigente. La Società ha provveduto ad inviare richiesta di NP pura dell'utenza n. 0934570xxx il giorno successivo alla conclusione positiva della richiesta di attivazione, senza creare dilatazioni dei tempi di conclusione e, se Telecom avesse dato riscontro positivo alla richiesta di NP pura, non vi sarebbe stata nessuna dilatazione dei tempi di conclusione della migrazione. Dalle risultanze istruttorie è emerso che BT ha inviato l'ordinativo di migrazione del DN principale, utenza n. 0934572xxx, il 28 marzo 2015 e in data 20 aprile 2015 la procedura si è conclusa positivamente, mentre l'altra utenza, avente n. 0934570xxx, è cessata nella medesima data. Ad avvalorare l'assenza di un obbligo per gli operatori di richiedere in modo contestuale l'attivazione di un servizio *Wholesale* e delle NP ad esso collegate, BT ha richiamato la disposizione dell'articolo 19, comma 4 della delibera n. 274/07/CONS che prevede l'obbligo in capo all'operatore verso il quale *“il numero ritorna in disponibilità”* di non *“utilizzarlo per un periodo di almeno 30 giorni, ciò al fine di consentire che l'operatore che ha acquisito il cliente precedentemente intestatario del numero possa a sua volta in tale lasso di tempo richiederne la portabilità”*. In base a tale disposizione Telecom avrebbe dovuto consentire la portabilità del secondo numero (0934570xxx) entro 30 giorni dalla prima richiesta di attivazione, ovvero fino al 27 aprile 2015, mentre è stato verificato che Telecom ha rifiutato la richiesta di NP pura di BT Italia del 21 aprile



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2015. Per l'altra condotta contestata e cioè che l'operatore BT avrebbe causato "con la propria condotta gli scarti di Telecom alla richiesta di NP pura della seconda numerazione, con perdita della stessa", BT ha affermato che i KO ricevuti da Telecom sono illegittimi e contrari alla normativa vigente. La causale di scarto "codice segreto errato", che Telecom ha inviato a BT a seguito dell'ordine di NP pura del 21 aprile 2015, è illegittima, sia perché la Società ha inviato la richiesta di NP pura della numerazione 0934570xxx nei 30 giorni previsti dall'articolo 19, comma 4, della delibera n. 274/07/CONS, sia perché, essendo il codice segreto univoco, lo stesso non poteva essere errato perché era il medesimo codice già utilizzato per la richiesta di attivazione in accesso del numero 0934572xxx, andata a buon fine. Di conseguenza BT ha ribadito che la successiva causale di scarto "directory number non attivo" alla sua richiesta di *number portability* pura del 27 gennaio 2016 è da imputare a Telecom Italia, che ha rifiutato la portabilità del numero richiesta da BT in maniera legittima. Infine, BT ha sostenuto che la procedura indicata da Telecom nell'integrazione istruttoria del 22 settembre 2016 e cioè che "le richieste di portabilità su voip devono essere contestuali alla richiesta di portabilità del numero principale", è contraria al principio della neutralità della rete in quanto impone un obbligo non previsto da rispettare solo in caso di attivazione del servizio con tecnica Voip.

In relazione al mancato espletamento della migrazione relativa all'utenza n. 0557350xxx, intestata a EBI di E. M., nello scenario BT *donating* e Telecom *recipient*, è stato rilevato che BT Italia avrebbe generato, con la sua condotta, un errore di sistema, non bonificato, che di fatto ha impedito la migrazione dell'utenza verso Telecom Italia; con l'atto di contestazione n. 24/16/DTC è stata dunque accertata la responsabilità dell'operatore BT per il mancato espletamento della migrazione relativa all'utenza n. 0557350xxx. In relazione alle vicende sopra riportate, in via preliminare è stato contestato a BT "l'invio di un ordine di migrazione delle sole utenze voip con n. 0553905xxx e n. 0553905yyy".

Su tale argomento BT si è difesa affermando che la normativa vigente prevede che il processo di portabilità e/o di migrazione può essere iniziato solo dal *recipient* e non già dal *donating*, ruolo ricoperto da BT nel caso che ci occupa. Pertanto, pur ammettendo che BT avesse ricevuto dall'utente una richiesta di far migrare l'utenza *de qua* verso altro OLO, sarebbe comunque compito di Telecom, in qualità di *recipient*, dover indicare le numerazioni oggetto di migrazione. BT Italia conclude sull'argomento affermando che, a dicembre 2014, non ha ricevuto alcun ordine di migrazione relativo all'utenza n. 0557350xxx, bensì una richiesta di disattivazione delle sole utenze n. 0553905xxx e n. 0553905yyy. Per quanto concerne l'altra condotta contestata a BT, ovvero di non aver indicato nell'ordine di migrazione l'utenza principale, avente n. 0557350xxx, oggetto di migrazione, BT si è giustificata ribadendo che l'onere di identificare le utenze oggetto di trasferimento ricade sul *recipient*. La richiesta di migrazione dell'utenza interessata è pervenuta a BT solo in data 22 ottobre 2015, a quasi un anno di distanza dalla stipula del contratto tra il cliente e Telecom, del 22 dicembre 2014, come si evince dalla contestazione stessa. La Società sottolinea che la richiesta di migrazione della numerazione n. 0557350xxx del 22 ottobre 2015 è stata gestita da BT, sebbene fosse



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

incompleta, perché mancante di tutte le numerazioni associate, ed espletata il 30 ottobre 2015, nonostante l'esistenza di uno sfalsamento cronologico delle date della DAC (del 3 novembre 2015) e della DES (notifica della fase 3 del 30 ottobre 2015 nel sistema OLO2OLO di Telecom), mentre è palese che la DAC (la data di attesa consegna) deve essere antecedente rispetto alla DES (data di espletamento di conferma). BT ha proceduto ugualmente a processare la procedura avviata con ordine del 22 ottobre 2015 nonostante le anomalie nelle date della DAC e della DES generate dall'operatore Telecom sul proprio sistema, consentendo la migrazione dell'utenza n. 0557350xxx verso Telecom in data 30 ottobre 2015 (meno di dieci giorni dall'ordine ricevuto dalla scrivente). Di conseguenza BT Italia considera erroneo l'accertamento compiuto con atto di avvio del procedimento, ove si afferma che la predetta numerazione non è migrata su rete Telecom, ma è rimasta attiva sui sistemi interni BT Italia fino alla data del 19 aprile 2016.

Infine, per quanto riguarda l'ultimo punto contestato a BT consistente *“nell'aver determinato lo “stato di delivery” dell'ordine del 22 dicembre 2014 sui propri sistemi interni formando un errore a sistema non bonificato con idonee procedure interne”*, l'operatore ha affermato di non comprendere l'accertamento relativamente all'affermazione dello *“stato di delivery (dell'ordine relativo all'utenza n. 0557350xxx) dal 22 dicembre 2014 sui sistemi dell'operatore BT”*. La Società conferma che a dicembre 2014 non ha ricevuto alcun ordine da parte di Telecom e che la richiesta di disattivazione pervenuta dal cliente a dicembre 2014 costituisce un evento diverso e non collegato rispetto alla richiesta di migrazione pervenuta da Telecom a ottobre 2015. Premesso quanto sopra, la Società evidenzia il travisamento e l'erronea valutazione dei fatti contestati e addebita il ritardo nella migrazione della utenza n. 0557350xxx, avvenuta in data 30 ottobre 2015, all'operatore Telecom Italia che, in qualità di *recipient*, non ha inviato la richiesta di migrazione nei tempi concordati con il cliente, ovvero dicembre 2014.

In relazione all'utenza n. 0956142xxx, intestata a Epos Caffè di P. M. G., è stato contestato a BT Italia di *“non aver avviato alcuna procedura per consentire il trasferimento dell'utenza de qua verso l'operatore Wind Telecomunicazioni S.p.A., scelto dall'utente per l'attivazione del servizio relativamente al periodo decorrente dal 6 marzo 2015 al 3 dicembre 2015.”* Il mancato espletamento della procedura di migrazione della predetta utenza si svolge nello scenario BT *donating* e Wind *recipient* a seguito della conclusione del contratto del 6 marzo 2015 tra il predetto utente e Wind.

In via preliminare è stato addebitato a BT Italia di *“non aver avviato nessuna procedura per consentire il trasferimento del cliente”*. Su tale argomento BT ha sostenuto, come per le altre fattispecie, che la normativa vigente prevede in capo all'operatore *recipient* l'obbligo di attivare la procedura di trasferimento dell'utenza mentre, per il caso di specie, la Società svolge il ruolo di operatore *donating*. In relazione all'altra condotta contestata, e cioè che BT Italia non avrebbe *“consentito il trasferimento dell'utenza verso Wind”*, l'operatore ha dichiarato di non aver ricevuto alcuna richiesta relativa al trasferimento del servizio del cliente sopra citato verso Wind o verso altri operatori fino a dicembre 2015. Proseguendo nella ricognizione dei fatti contestati, l'Agcom ha accertato, a seguito del supplemento di istruttoria svolto nei confronti di



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Wind, che tale operatore “ha avviato la procedura della migrazione dell’utenza n. 0956142xxx nello scenario BT Italia donating e Wind recipient, con ordine del 7 aprile 2015, che è andata in ko, con causale di scarto “identificativo centrale errato”. In particolare è emerso che Wind, in data 15 aprile 2015, avrebbe ricevuto dal donor Telecom l’identificativo della centrale sulla quale procedere per l’attivazione del servizio ed avrebbe avviato a sistema la richiesta di normalizzazione della procedura. Nella contestazione n. 24/16/DTC, si legge che “il 30 aprile 2015 il sito indicato non ha risposto alla richiesta per indisponibilità di risorse e, pertanto, non è stato possibile procedere all’espletamento della richiesta di attivazione in NP della numerazione fissa 0956142xxx su rete Wind, avviata con ordinativo del 7 aprile 2015”.

La Società si è difesa affermando che, sulla base di un’errata ricostruzione delle risultanze istruttorie, l’Autorità avrebbe ritenuto che la mancata migrazione dell’utenza sarebbe stata determinata da BT Italia, che non avrebbe consentito l’espletamento della NP su rete Wind. La Società ha dichiarato di non aver ricevuto sui propri sistemi alcuna richiesta di migrazione dell’utenza n. 0956142xxx da parte di Wind, la cui volontà di acquisire il cliente è stata resa nota a BT Italia solo in sede di ispezione. Inoltre, BT Italia ha sostenuto che le schermate prodotte dalla società Wind (e assunte dall’Agcom quale prova dell’accertamento) non costituiscono schermate di sistema dell’ordine del 7 aprile 2015 di avvio della procedura da Wind verso BT Italia. In più è la stessa Wind che afferma di aver ricevuto il KO dalla società Telecom e non da BT Italia.

BT Italia ha evidenziato che i disservizi denunciati dall’utente sono ascrivibili ad un problema di tipo tecnico che la Società ha riscontrato autonomamente e prima di ricevere reclami dal cliente, inviandogli una comunicazione.

Come emerso in sede di ispezione, BT Italia ha contattato il cliente, informandolo che la linea avrebbe potuto subire disservizi. Allo stesso tempo la Società si è impegnata ad effettuare il trasferimento di chiamata su numerazione indicata dall’utente e si è adoperata al fine di risolvere il problema. Dopo vari tentativi effettuati per la ricostruzione del circuito di accesso (andati in “KO” per causa indipendente da BT Italia), il circuito è stato ripristinato, ma l’utente ha rifiutato l’installazione.

Il guasto in centrale è avvenuto in un momento antecedente alla presunta richiesta di migrazione di Wind del 7 aprile 2015 e non ha impedito, in una fase successiva, il trasferimento del cliente da BT Italia a Telecom. L’unica richiesta di trasferimento pervenuta a BT Italia relativamente all’utenza n. 0956142xxx è stato l’ordine di *number portability* dell’utenza *de qua* verso Telecom del 4 dicembre 2015 ed espletata in data 18 dicembre 2015, nel rispetto della normativa vigente.

In relazione all’utenza n. 063219xxx, intestata a Studio Legale Associato Vaccaro, e alla mancata migrazione dell’utenza, nello scenario BT *donating* e Telecom *recipient*, sono state contestate a BT varie condotte. La prima riguarda l’aver avviato “una procedura di *number portability* pura relativamente a due utenze associate, l’utenza n. 063219xxx ed altra utenza avente n. 063222xxx. Quest’ultima conclusasi con esito positivo a differenza della prima, andata in ko”. La Società ha sostenuto - come per le fattispecie precedenti - che la normativa vigente è inequivocabile nel definire i compiti del *donating* e del *recipient* per lo svolgimento delle procedure di trasferimento dell’utenza.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

BT Italia in qualità di *donating* non ha la possibilità di avviare procedure di portabilità del numero, ma è l'altro operatore, in questo caso Telecom, in qualità di *recipient*, che indirizza la procedura trasmettendo un ordine a BT. Anche in relazione all'altra condotta contestata a BT di "*aver scelto una procedura di trasferimento dell'utenza in modo errato*" con la conseguenza che "*il sistema OLO-OLO è entrato in disallineamento per errore di BT la quale ha avviato la migrazione delle utenze de quibus con procedura di portabilità pura e non con procedura di migrazione standard*", la Società si è difesa evidenziando che il *donating* non sceglie né attiva i processi di migrazione e/o NP, ma li subisce, in quanto la richiesta del processo arriva sempre dal *recipient*, in questo caso Telecom Italia. Proseguendo nella ricognizione dei fatti contestati l'Autorità avrebbe verificato che BT con la sua condotta ha "*causato una anomalia di sistema che ha generato il ko della NP relativa all'utenza 063219.xxx*". La Società sostiene che gli scarti generati da BT Italia in fase 2 con causale "*altri dn attivi*" sono legittimi. Tale causale, infatti, è tra quelle previste dalla normativa ed è stata utilizzata da BT in modo appropriato in quanto, come si evince dalle schermate, la richiesta di Telecom era pervenuta incompleta perché mancante di uno dei DN associati all'accesso oggetto di trasferimento. Dagli elementi istruttori acquisiti dalla società Telecom Italia emerge che detta società avrebbe aperto dei "TT" (*trouble ticket*) in data 17 dicembre 2015 per dar seguito al rientro con "Delibera 35" ovvero con la procedura di portabilità. BT Italia non ha ricevuto tali *trouble ticket* i quali, comunque, non rappresentano ordini verso la Società. È prevedibile che gli stessi configurino ordini interni alle varie divisioni di Telecom, ma di certo non costituiscono ordini verso BT Italia, che dunque non ne ha avuto contezza fino alla visione della documentazione di cui alla richiesta di accesso agli atti del 30 novembre 2016 al fascicolo del procedimento sanzionatorio in discussione. Premesso quanto sopra, la Società afferma l'infondatezza dell'accertamento contestato nella parte in cui si addebita a BT Italia sia la scelta di una procedura sbagliata di trasferimento dell'utente sia la generazione di ko verso Telecom per un errore di sistema.

La Società ha concluso gli argomenti a sua difesa sostenendo l'insussistenza della violazione dell'articolo 80, commi 4-*bis* e 4-*ter* del D.lgs. n. 259/2003 in combinato disposto con l'articolo 17, comma 2, della delibera n. 4/06/CONS, come modificato dalla delibera n. 274/07/CONS. La società BT Italia, per quanto documentato e dichiarato, ha contestato di non aver violato con la propria condotta i principi rinvenibili dalla lettura delle disposizioni previste dagli articoli sopra citati, finalizzati ad assicurare la portabilità delle numerazioni, la continuità del servizio al cliente, ad evitare trasferimenti delle utenze contro la volontà del cliente, a ridurre al minimo i tempi di interruzione del servizio, a consegnare un servizio a data certa (DAC) indicata dal *recipient* in fase di avvio dell'ordine e, dunque, ha chiesto l'archiviazione del procedimento sanzionatorio.

3. Valutazioni dell'Autorità

In ordine alle difese svolte dalla Società, appare opportuno inquadrare le fattispecie in esame nel corretto contesto normativo.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Si evidenzia, infatti, che questa Autorità, sulla scorta della legislazione di matrice comunitaria, finalizzata all'incremento della concorrenza nel mercato delle comunicazioni elettroniche ed alla tutela dei consumatori di fronte ai rischi di disservizi nel corso delle procedure di passaggio da un fornitore ad 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 ad 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 ispettiva ed accertato con l'atto di contestazione n. 24/16/DTC, non ha adottato, in relazione alle singole procedure di migrazione, per le quali ha rivestito il ruolo di operatore *donating* o *recipient*, procedure interne di sincronizzazione, conformi a quanto disciplinato dalla legge e dai regolamenti emanati dall'Autorità, in particolare rispetto all'attività da svolgere in concomitanza della data di attesa consegna del servizio (c.d. DAC) al fine di eliminare i frequenti disallineamenti di sistema che hanno inficiato i processi in corso e ne hanno rallentato l'esecuzione.

Come di seguito illustrato, infatti, per ogni fattispecie, 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 contestata.

Per quanto concerne il mancato espletamento della procedura di migrazione delle utenze n. 0934572xxx e n. 0934570xxx intestate a Primo Piano, le deduzioni della società sono destituite di fondamento per le seguenti motivazioni.

Pur se nell'ambito della normativa di settore non esiste un esplicito obbligo di inviare contestualmente la procedura per attivazione del servizio intermedio di accesso in maniera contestuale e congiunta con tutte le richieste di *number portability*, esiste la disposizione di cui all'articolo 18, comma 5, della delibera n. 274/07/CONS a mente della quale *“la portabilità del numero, indipendentemente dagli operatori coinvolti e dai servizi intermedi sottostanti alla migrazione, è sincronizzata al passaggio della/e linea/e di accesso; nel caso di linea con più numeri è prevista una modalità di gestione sincronizzata della portabilità di tali numeri”*.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Premesso quanto sopra, è la stessa Società che, affermando negli scritti difensivi di aver avviato la procedura di migrazione dell'utenza n. 0934572xxx il 28 marzo 2015 (espletata il 20 aprile 2015), mentre l'utenza n. 0934570xxx è cessata nella medesima data, ha confermato la propria responsabilità in ordine agli addebiti contestati, in quanto non ha rispettato l'obbligo di sincronizzare la richiesta di portabilità pura del secondo DN con n. 0934570xxx con la richiesta di passaggio delle linee di accesso del DN principale con n. 0934572xxx del 28 marzo 2015. Tale omissione ha determinato la cessazione dell'utenza secondaria n. 0934570xxx, mantenendo in vita l'attivazione della linea di accesso con NP dell'utenza principale n. 0934572xxx. D'altra parte anche il richiamo alla disciplina prevista dall'articolo 19, comma 4, della delibera n. 274/07/CONS non è pertinente: tale normativa tutela l'utente che ha concluso il contratto per l'attivazione del servizio con altro operatore senza chiedere, contestualmente, la portabilità dell'utenza fissa. Nel caso che ci occupa, invece, tale disposizione non trova applicazione in quanto l'utente Primo Piano, stipulando il contratto con BT del 6 marzo 2015, ha chiesto l'attivazione del servizio con migrazione su rete BT delle utenze n. 0934572xxx e n. 0934570xxx, esplicitamente riportate nel contratto acquisito in atti. Il fatto che BT abbia dichiarato di procedere regolarmente all'attivazione del servizio per i nuovi clienti, avviando disgiuntamente la procedura di attivazione del servizio intermedio di accesso e poi la procedura di portabilità, non elimina la condotta illegittima in riferimento al caso di specie. È, infatti, evidente che le fattispecie indicate a supporto della legittimità e validità delle procedure scelte evidenziano soltanto che, in tali casi, BT ha rispettato le procedure di sincronizzazione non espletate nel caso di specie.

Per quanto concerne la presunta responsabilità di Telecom per aver utilizzato una causale di scarto non conforme, si evidenzia che il codice segreto (COW) identifica il nominativo del cliente e costituisce un "campo" del codice di migrazione dell'utenza oggetto di trasferimento. Il codice di migrazione è costituito da quattro campi: "COW" che contiene il codice segreto, il "COR" che identifica univocamente la risorsa oggetto di trasferimento, il "COS" che identifica il servizio intermedio utilizzato dal *donating* sulla risorsa, il campo "M", singolo carattere alfanumerico utilizzato dal *recipient* per verificare la correttezza sintattica del codice fornito dal cliente. Pertanto, l'affermazione con la quale l'operatore BT attribuisce la responsabilità a Telecom per la mancata migrazione dell'utenza n. 0934570xxx non è appropriata in quanto, verosimilmente, il sistema è entrato in anomalia perché è stato espletato positivamente solo il trasferimento del numero principale, mentre l'altro è stato cessato per mancata sincronizzazione nell'inserimento del COR, che identifica la numerazione che deve essere trasferita. Successivamente il sistema ha rigettato anche l'ordine del 27 gennaio 2016, con causale "directory number non attiva", perché l'utenza n. 0934570xxx era già cessata alla data del 20 aprile 2015. Infine, anche l'ultima eccezione sollevata da BT, relativa all'illegittimità della contestazione per carenza di motivazione è irrilevante. A tal proposito si evidenzia che l'omissione è stata determinata da un errore formale ma prontamente sopperito dall'inserimento della normativa violata sia nell'intestazione dell'atto di avvio del procedimento che nelle disposizioni conclusive. Inoltre si rileva che



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

le disposizioni contestate sono le medesime per le quattro fattispecie esaminate in quanto condotta posta in violazione delle medesime disposizioni.

In relazione alla mancata migrazione dell'utenza n. 0557350xxx, intestata a EBI di E. M., nello scenario BT *donating* e Telecom *recipient*, a seguito di adesione contrattuale tra il predetto utente e Telecom del 22 dicembre 2014, le giustificazioni della società non sono accoglibili per le seguenti motivazioni.

In via preliminare si precisa che l'utente, con contratto del 22 dicembre 2014, chiedeva la migrazione in Telecom Italia del servizio dati attivo, in modalità *Bistream*, con BT Italia sulle utenze *voip* n. 0553905xxx e n. 0553905yyy, DN configurati in accesso sull'utenza n. 0557350xxx, per l'attivazione del servizio "*Tutto senza limiti ADSL fino a 20 mega*" e, contemporaneamente, con raccomandata del 22 dicembre 2014, invia all'operatore *donating* BT Italia lettera di cessazione delle linee *voip* n. 0553905xxx e n. 0553905yyy, linee che insistevano in modalità *Bistream* sulla linea principale n. 0557350xxx.

Innanzitutto si evidenzia che, anche se la normativa vigente prevede che il processo di migrazione di un servizio deve essere avviato dall'operatore *recipient* (in tale caso da Telecom), l'utente può comunque inoltrare, ai sensi dell'articolo 18, comma 2, lettera h) della delibera n. 4/06/CONS, come modificata dalla delibera n. 274/07/CONS, la richiesta di migrazione "*all'operatore donating. In tal caso l'operatore donating, entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta del cliente nel caso di servizi bitstream o WLR ovvero 20 giorni lavorativi, nel caso di servizi bitstream naked e accesso disaggregato, comunica all'operatore recipient la volontà del cliente.*" Nella fattispecie in discussione l'operatore BT non ha comunicato all'operatore *recipient* Telecom Italia tutte le informazioni utili per adempiere alla volontà dell'utente espressa nel contratto del 22 dicembre 2014. Dalle informazioni acquisite da Telecom Italia con nota del 6 marzo 2017, ai sensi dell'articolo 7, allegato A) del *Regolamento*, e in particolare, dalle lavorazioni presenti sul sistema CRM-Business per l'attivazione del servizio *adsl "Tutto Senza limiti 20 Mega"* sulla numerazione 0557350xxx, è stato riscontrato che gli ordini per l'attivazione del servizio ADSL con Telecom del 2 gennaio 2015, 29 gennaio 2015, 19 giugno 2015, 28 settembre 2015, sono andati in "KO consistenza" (causale di rete), perché scartati dal *donating* in fase 2 con causale "*disservizio: altri dn attivi*". Pertanto è evidente che BT non ha avviato idonee procedure di sincronizzazione da concordare con l'operatore *recipient* Telecom e, dunque, non ha proceduto, nei tempi regolamentari, a far cessare il servizio ADSL sui DN *voip* 0553905xxx e n. 0553905yyy (numeri nativi BT) attivi in accesso sulla utenza principale avente n. 0557350xxx e, così, consentire l'attivazione del servizio dati da parte di Telecom. La deconfigurazione della linea da parte di BT con la cessazione del servizio dati in *bitstream* sui DN *voip* 0553905xxx e n. 0553905yyy (numeri nativi BT), è avvenuta il 26 ottobre 2015 con espletamento della fase 2 della procedura di migrazione del servizio *Adsl* su rete Telecom, con DAC del 29 ottobre 2015 e DES del 30 ottobre 2015. I precedenti ordini del 2 e 29 gennaio 2015, 19 giugno 2015 e 28 settembre 2015, sono andati in KO consistenza per "*altri dn attivi*". In



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

conclusione, è evidente che BT ha omesso di trasmettere tutte le informazioni utili, nel rispetto dei protocolli concordati tra operatori, al fine di liberare la linea di accesso dai DN 0553905xxx e 0553905yyy ancora attivi per il servizio dati con BT. L'operatore BT doveva procedere alla disattivazione del servizio dati attivo sui predetti DN *voip*, nei tempi previsti dalla normativa di settore, o, comunque, avrebbe dovuto proporre una procedura di sincronizzazione per eliminare eventuali anomalie di sistema, molto ricorrenti in caso di richiesta di migrazione del servizio Adsl, come il caso che ci occupa.

In relazione alla mancata migrazione dell'utenza n. 0956142xxx, intestata a Epos Caffè di P. M. G., nello scenario BT *donating* e Wind *recipient* a seguito della conclusione del contratto con l'operatore Wind Telecomunicazioni S.p.A. del 6 marzo 2015, le argomentazioni addotte sono destituite di fondamento per le seguenti motivazioni.

Si evidenzia che i *files* prodotti da Wind, provanti la richiesta di attivazione del servizio in accesso della numerazione n. 0956142xxx del 7 aprile 2015 su rete Wind, confermano l'esistenza di guasto in centrale, il quale, pur se si è verificato prima dell'avvio della predetta procedura (tanto è che la stessa non è stata registrata sui sistemi di BT), non elimina la responsabilità di BT per l'interruzione dei servizi voce e Adsl a decorrere dal 17 giugno 2015, in precedenza attivi sull'utenza n. 0956142xxx. La Società, procedendo a realizzare "*una migrazione in piattaforma*" della numerazione *de qua* "*per il passaggio dalla tecnologia ATM alla Ethernet*", nel corso della quale, "*a causa di una non corretta individuazione della centrale telefonica di destinazione, la linea del cliente è risultata disservita*", si è resa responsabile dei disservizi causati all'utente finale. La Società, già in sede ispettiva si è assunta la responsabilità dell'interruzione del servizio in quanto, per effettuare questo "*cambio di tecnologia*", tra l'altro non richiesta dall'utente, non ha posto in essere le dovute procedure di sincronizzazione per consentire l'individuazione della risorsa da trasferire. Di conseguenza, è regolare che la procedura avviata con ordine del 7 aprile 2015 da parte di Wind *recipient* sia stata registrata solo sui sistemi di Wind e Telecom e da quest'ultima scartata con causale "*identificativo centrale errato*". E' anche ipotizzabile, considerate le difficoltà avute da Telecom per ricostruire il circuito di accesso (come verificato dalle schermate di sistema sia di BT che di TIM acquisite in corso di istruttoria, la procedura di ricostruzione del circuito di accesso è stata espletata positivamente su rete BT il 24 novembre 2015, previa richiesta del 20 novembre; i precedenti ordini del 27 luglio 2015, 2, 21 e 29 ottobre 2015 e 5 novembre 2015, invece, non sono andati a buon fine), che BT abbia proceduto all'attivazione del servizio in data 13 ottobre 2013 – data di conclusione del contratto con BT- su nuova linea e abbia lasciato l'utenza *de qua* come linea non attiva, associata al numero provvisorio per motivi di fatturazione. Invero, dall'analisi delle fatture emesse da BT da marzo 2015 a gennaio 2016 è stato verificato che BT ha fatturato il servizio su due utenze fisse con riferimento ad una nuova linea avente n. 0952278xxx, e l'altra all'utenza storica avente n. 0956142xxx. Anche il codice di migrazione riportato in fattura e avente n. H4N095137822573007V è riferito ad entrambe le numerazioni. Di conseguenza la difficoltà di ricostruire il circuito di accesso sulla numerazione *de qua* è venuta fuori solo quando l'utente ha deciso di cambiare operatore per la fruizione del servizio, come è



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

accaduto nel caso di specie quando l'utente ha concluso il contratto con Wind nel mese di marzo 2015. Infine, dai documenti istruttori è stato riscontrato che BT non ha fornito "autonomamente" comunicazione all'utente dell'interruzione del servizio che avrebbe causato il cambio di tecnologia, come dichiarato dall'operatore sia in corso di ispezione che in scritti difensivi, ma il ticket di guasto avente n. 20150092588 è stato aperto il 26 giugno 2015 ad opera dell'utente e dopo l'inoltro di vari reclami per via telefonica al servizio clienti di BT Italia, reclamo che, comunque, non ha sortito alcun effetto risolutivo circa la riattivazione del servizio. Inoltre BT ha continuato ad emettere fatture per la fruizione del servizio voce e dati da giugno 2015 a dicembre 2015, nonostante l'utente non ne abbia goduto.

Per quanto concerne il mancato espletamento della procedura di migrazione n. 063219xxx, intestata a Studio Legale Associato Vaccaro, nello scenario BT *donating* e TIM *recipient*, le argomentazioni addotte sono destituite di fondamento per le seguenti motivazioni.

Innanzitutto si evidenzia che, pur se la normativa vigente attribuisce al *recipient* la scelta della procedura da avviare al fine di consentire il trasferimento delle utenze in conformità alla volontà espressa dall'utente in sede di adesione contrattuale, l'operatore *donating* deve comunque porre in essere la procedura di sincronizzazione, eventualmente da coordinare con gli altri operatori coinvolti dalla procedura, al fine di consentire l'espletamento positivo della procedura di migrazione. Nel caso di specie è stato riscontrato che, nonostante Telecom avesse inserito nell'ordine del 2 luglio 2014 la richiesta di attivazione con portabilità delle due utenze, BT ha consentito il passaggio in portabilità dell'utenza n. 063222xxx, sulla quale è attivo il servizio voce, mentre per l'utenza n. 063219xxx è rimasta attiva in accesso su rete BT. Di fatto l'utente ha continuato a ricevere doppia fatturazione del servizio con riferimento al periodo intercorrente da agosto 2014 a luglio 2015, per entrambe le utenze da parte di BT, per l'attivazione del servizio voce sull'utenza n. 063222xxx da parte di Telecom Italia. In data 29 giugno 2015, con espletamento della fase 3 della procedura di trasferimento del 2 luglio 2014, l'utente ha subito l'interruzione del servizio attivo su entrambe le utenze, ripristinato in data 14 ottobre 2015 con la riattivazione del servizio voce sull'utenza n. 063222xxx con Telecom Italia. Per tanto, dagli esiti istruttori è stato riscontrato che, verosimilmente, in concomitanza dell'espletamento positivo della procedura di migrazione dell'utenza n. 063222xxx in data 29 giugno 2015, l'altra utenza avente n. 063219xxx è stata cessata e non ripristinata. In conclusione le evidenze istruttorie hanno confermato la scarsa diligenza di BT nel porre in essere le necessarie procedure di sincronizzazione per portare a termine la procedura di migrazione dell'utenza n. 063219xxx, condotta che ha determinato lo stato di "oblio" in cui versa la numerazione *de qua* che è configurata come linea non attiva, nonostante l'interesse dell'utente ad avere la portabilità della numerazione sulla rete dell'operatore scelto, nel caso di specie Telecom.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Concludendo, per le motivazioni sopra esposte, si conferma che BT ha realizzato, nelle fattispecie esaminate, una condotta in violazione delle disposizioni dell'articolo 80, commi 4-*bis* e 4-*ter* del D.lgs. n. 259/2003 in combinato disposto con gli articoli 17, comma 2, e 18 commi 2 e 5 della delibera 4/06/CONS, come modificato dalla delibera n. 274/07/CONS.

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 del minimo edittale pari ad 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, già prima dell'avvio del procedimento sanzionatorio, ha adottato iniziative specifiche per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione. L'operatore BT Italia ha previsto, su base periodica il confronto dei dati presenti nel portale Telecom Italia, al fine di verificare lo stato degli ordini in giacenza sui processi di accesso *wholesale*, con riferimento ad ordinativi bloccati e problematiche specifiche riguardanti i processi di gestione degli ordini di trasferimento dell'utenza di rete fissa. La Società ha introdotto delle modifiche ai processi interni implementando un processo per la gestione automatica delle cessazioni a fronte della ricezione di notifiche di trasferimento a livello *wholesale*. In particolare, a fronte della ricezione di una notifica



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

di trasferimento delle numerazioni attive del cliente, il sistema “CRM” di Telecom Italia automaticamente recepisce dal sistema OLO BT “Pegaso” le notifiche di trasferimento dei numeri oggetto di portabilità. Il sistema CRM genera e sottomette alla data della notifica un’offerta di cessazione per i numeri, che, conseguentemente, vengono cessati alla data di espletamento comunicata dalla notifica. In caso di trasferimento parziale della numerazione si procede anche con interventi manuali sul sistema.

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;

D. Condizioni economiche dell’agente

In considerazione del fatturato netto realizzato dalla Società nell’esercizio di bilancio 2016, pari a 801.475.313 mln di euro, si ritiene congrua l’applicazione della sanzione come sopra determinata;

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

ACCERTA

che la società BT Italia S.p.A., codice fiscale: 04952121004, con sede legale in Via Tucidide, 56 - Torre 7, 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, comma 2 e 5 della delibera n. 4/06/CONS, come modificata dalla delibera n. 274/07/CONS, 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;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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. 160/17/CONS*" ovvero, in alternativa, 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. 160/17/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.

Napoli, 11 aprile 2017

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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