



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 178/15/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE NEI CONFRONTI DELLA SOCIETÀ
TELECOM ITALIA S.P.A. AI SENSI DELL'ARTICOLO 1, COMMA 31,
DELLA LEGGE 31 LUGLIO 1997, n. 249 PER L'INOTTEMPERANZA AL
PROVVEDIMENTO TEMPORANEO n. 48/2014 DEL CORECOM MOLISE
(CONTESTAZIONE n. 19/14/DIT)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 20 aprile 2015;

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 “*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. 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. 529/14/CONS;

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. 569/14/CONS;

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;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS (di seguito “*Regolamento*”);

VISTO l’atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 19/14/DIT del 21 ottobre 2014;

VISTA la nota del 14 novembre 2014 con cui la società Telecom Italia S.p.A. ha trasmesso la propria memoria difensiva, integrata in data 19 novembre 2014, ed ha chiesto di essere sentita in audizione;

SENTITA la società Telecom Italia S.p.A. nel corso dell’audizione tenutasi in data 10 dicembre 2014;

VISTA la nota del 30 dicembre 2014 con cui è stato disposto un supplemento istruttorio nei confronti della società BT Italia S.p.A. al fine di acquisire ulteriori dati ed informazioni utili all’istruttoria;

VISTA la nota di comunicazione di sospensione dei termini procedurali trasmessa alla società Telecom Italia S.p.A. in data 7 gennaio 2015;

VISTA la nota di riscontro alla richiesta di dati ed informazioni trasmessa dalla società BT Italia S.p.A. in data 6 febbraio 2015 ed integrata in data 12 febbraio 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Il fatto e la contestazione

Il presente procedimento è stato avviato a seguito delle segnalazioni trasmesse dalla società Califel e dal CORECOM Molise relative all’inottemperanza, da parte della società Telecom Italia S.p.A. (di seguito la “Società” o “Telecom Italia”), al provvedimento temporaneo n. 48/2014 adottato, ai sensi dell’articolo 5 del *Regolamento*, il 20 maggio 2014. Con il citato provvedimento, il CORECOM Molise ha ordinato al predetto operatore di provvedere “*alla riattivazione del servizio per le utenze telefoniche corrispondenti ai nn. 0874/64xxx-0874/61xxx-0874/49xxx-0874/49yyy e 0874/49zzz, intestate a Ditta Califel, entro il giorno lavorativo successivo al ricevimento mezzo raccomandata A/R del presente provvedimento*”. I disservizi delle utenze coinvolte erano stati determinati dal mancato completamento della procedura di migrazione dall’operatore BT Italia S.p.A. all’operatore Telecom Italia. In considerazione delle segnalazioni ricevute, l’Autorità,



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

con note del 5 agosto 2014, ha provveduto a richiedere dati ed informazioni ad entrambi gli operatori summenzionati onde verificare la sussistenza di eventuali cause ostative alla corretta esecuzione dell'ordine impartito dal CORECOM Molise. La società BT Italia S.p.A., con nota dell'11 agosto 2014, ha ribadito la correttezza delle attività poste in essere, in qualità di *donating*, nell'ambito della procedura di migrazione richiesta dalla società Califel. Telecom Italia, con nota del 1 settembre 2014, ha dichiarato di aver espletato positivamente la migrazione dell'utenza n. 087461xxx in data 11 aprile 2014 e di aver emesso, in data 9 giugno 2014, un ordinativo "*Delibera 35 di rientro da NPG con doppio intervento*" per una linea multinumero, ossia l'utenza n. 087464xxx con numero aggiuntivo 0874494632. Per tale ordinativo, la predetta Società ha rappresentato che il primo intervento per la costruzione del circuito fino in sede cliente era stato eseguito in data 14 giugno 2014, mentre il secondo intervento necessario per l'attivazione della linea non era avvenuto perché la Società era ancora in attesa della DAC (data di attesa consegna). Per quanto concerne l'utenza n. 0874494680, la Società ha evidenziato che, seppur disponibile sui sistemi, tale numerazione non era riattivabile come linea telefonica autonoma, in quanto associata alla linea 087464xxx. Da ultimo, sempre in relazione all'utenza principale n. 087464xxx, la Società ha aggiunto che, avendo inserito un ordinativo di rientro *ex delibera* n. 35/10/CIR, esso poteva completarsi solo se l'altro gestore, ossia BT Italia S.p.A., avesse inserito a sistema una cessazione *standard*.

Con successive note di integrazione di documenti ed informazioni, trasmesse in data 26 settembre e 1 ottobre 2014, la Società ha genericamente sostenuto l'erroneità delle attività poste in essere dalla società BT Italia S.p.A. e l'attuale pendenza delle opportune e necessarie lavorazioni.

Tanto premesso, e stante la perdurante inottemperanza all'ordine impartito dal CORECOM Molise, con atto n. 19/14/DIT è stato avviato un procedimento sanzionatorio per la violazione dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249.

2. Deduzioni della società

In via preliminare, la Società ha rilevato che il termine stringente fissato per l'esecuzione dei provvedimenti d'urgenza di cui all'articolo 5 del Regolamento, difficilmente può essere rispettato in caso di migrazioni, rientri e, in generale, in tutti i processi che necessitano di una cooperazione tra due o più operatori. Nella fattispecie in esame, non si potrebbe sostenere neanche la totale inottemperanza, in quanto una delle utenze indicate nel provvedimento emesso dal CORECOM Molise risultava già rientrata.

La Società ha poi ribadito la tempestività delle attività svolte, a decorrere dalla ricezione del provvedimento avvenuta il 22 maggio 2014, per consentire il rientro delle rimanenti utenze, soprattutto in considerazione della contemporanea pendenza di un ricorso *ex articolo* 700 c.p.c. proposto da Califel e dell'oggettivo interesse societario al rientro del cliente.

In sede di audizione, la Società, nel riportarsi a quanto già argomentato nella propria memoria difensiva, ha ripercorso la cronologia delle attività poste in essere in



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

esecuzione dell'ordine ricevuto, confermando che l'inserimento di una cessazione *standard* da parte della società BT Italia S.p.A. ha generato lo scarto dell'ordine inserito ai sensi della delibera n. 35/10/CIR per cui, in data 30 settembre 2014, ha chiesto all'OLO di annullare la sua richiesta di cessazione *standard* e di inviare una richiesta di cessazione con rientro. La Società ha comunicato, quindi, che solo in data 10 ottobre 2014 si è riusciti a realizzare il rientro del cliente, ossia a distanza di quattro mesi dall'emissione del primo ordine inserito per ottemperare al provvedimento temporaneo in questione, ritardo che si sarebbe evitato se l'altro operatore interessato fosse stato, sin da subito, coinvolto dal CORECOM Molise con analogo provvedimento.

Tanto premesso, la Società, stante l'assenza di qualsivoglia negligenza ovvero comportamento omissivo da addebitare nei suoi confronti, ha chiesto l'archiviazione del procedimento sanzionatorio.

3. Valutazioni dell'Autorità

Le eccezioni sollevate dalla Società non sono accoglibili per le seguenti motivazioni.

Con riferimento alla difficoltà, nei casi relativi a processi che necessitano di una cooperazione tra due o più operatori, di ottemperare al provvedimento temporaneo in termini stringenti come quello assegnato dal CORECOM Molise, si rileva che la *ratio* del provvedimento di cui all'articolo 5 del Regolamento consiste proprio nell'ovviare a problematiche che l'ordinaria gestione delle procedure non è stata in grado di risolvere e che sovente causano l'interruzione dei servizi. Ne consegue che, in tali occasioni, gli operatori interessati sono tenuti ad assicurare un grado di diligenza superiore rispetto a quello generalmente atteso. Nel caso di specie, invece, la Società ha dichiarato di aver inserito, in data 9 giugno 2014 e quindi dopo 18 giorni dalla notifica del provvedimento temporaneo, un ordinativo ai sensi della delibera n. 35/10/CIR, più volte scartato per un presunto errore in cui sarebbe incorsa la società BT Italia S.p.A. mediante l'inserimento di una cessazione *standard*. La Società, peraltro, ha dichiarato che tale ordinativo "*sarebbe potuto essere portato a termine solo se l'altro gestore inseriva a sistema una cessazione standard*" e che "*nel caso contrario, Telecom avrebbe dovuto annullare gli ordinativi, così da eliminare OL, che essendo in corso, bloccavano la lavorazione*". La Società, inoltre, ha aggiunto, con nota del 1 settembre 2014, che "*stava operando per tentare di risolvere il problema della società Califel richiedendo di procedere all'annullamento dell'ordinativo di lavoro ex delibera n. 35/10/CIR per poi richiedere all'OLO BT di inserire un nuovo ordinativo di rientro o di cessazione standard che consentirebbe al cliente di rientrare in Telecom*". A ben vedere, tuttavia, le interlocuzioni avute con l'altro gestore, almeno fino al 30 settembre 2014 (data in cui si registra l'espressa richiesta di inserire una cessazione con rientro), presentano contenuto sostanzialmente informativo e non contengono alcun tentativo specifico di risolvere concretamente le criticità riscontrate e così impedire il protrarsi del disservizio cagionato all'utente.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In considerazione delle difese svolte dalla Società, si è ritenuto opportuno disporre un supplemento istruttorio al fine di acquisire ulteriori elementi di valutazione relativi alla portata degli effetti della condotta contestata. È stata, pertanto, trasmessa alla società BT Italia S.p.A. una dettagliata richiesta di documenti ed informazioni concernenti: la gestione delle richieste ricevute, in qualità di operatore *donating*, dalla Società; le motivazioni che hanno indotto ad inserire una cessazione *standard*; le causali di scarto generate già a partire dal mese di luglio 2014. Nei riscontri forniti, la società BT Italia S.p.A. ha confermato che, per l'utenza n. 087461xxx, l'11 giugno 2014 è stata effettuata la cessazione senza rientro, a seguito della richiesta pervenuta in data 23 aprile 2014 dalla Società in qualità di operatore *recipient*. Con riferimento all'utenza n. 087464xxx, cui erano associate altre tre numerazioni secondarie (nn. 087449xxx-087449yyye 087449zzz), BT Italia ha espletato, come per l'altra numerazione, la procedura di cessazione senza rientro in data 25 giugno 2014 per consentire a Telecom Italia di ripristinare il servizio a seguito del provvedimento temporaneo adottato dal CORECOM Molise. A tal proposito, la società BT Italia S.p.A. ha precisato che, avendo la società Telecom Italia S.p.A. avviato la procedura di migrazione solo per la predetta utenza, nonostante il fatto che il cliente avesse manifestato la volontà di far rientrare tutte le utenze aziendali, le numerazioni non presenti nella fase 3 del processo di migrazione sono state restituite al *donor* Telecom Italia, inizialmente mediante la procedura di cessazione *standard* e, successivamente, mediante effettuazione di una cessazione con rientro, come da richiesta della Società pervenuta il 3 ottobre 2014. Da ultimo, la società BT Italia S.p.A. ha evidenziato che i rifiuti pervenuti dal mese di giugno al mese di ottobre 2014 sono imputabili ad un disallineamento della banca dati di Telecom Italia che segnalava, nella causale di scarto, un ordinativo presente sui propri sistemi.

Alla luce, pertanto, di tali risultanze istruttorie, deve ritenersi che la Società ben avrebbe potuto gestire in modo sollecito la situazione anomala dei sistemi di cui era a conoscenza già dal mese di aprile 2014, in considerazione del fatto che, pur avendo la società Califel sottoscritto un contratto per il rientro di tutte le utenze attive con il gestore BT Italia S.p.A., la Società aveva ritenuto di inserire differenti ordinativi che, nel caso dell'utenza n. 087461xxx erano stati correttamente espletati mentre, per le restanti utenze, avevano ricevuto ripetuti scarti.

In conclusione, gli adempimenti necessari per ottemperare correttamente al provvedimento temporaneo in questione hanno registrato un'accelerazione solo a seguito dell'intervento dell'Autorità mediante le richieste di informazioni in fase pre-istruttorio del presente procedimento sanzionatorio.

Tanto premesso, si ritiene di confermare quanto emerso in sede di avvio del procedimento sanzionatorio, in quanto la Società non ha fornito giustificazioni idonee ad escludere la propria responsabilità in relazione alla violazione contestata.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

RITENUTA, pertanto, la sussistenza dei presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa da euro 10.329,00 ad euro 258.228,00 ai sensi dell'articolo 1, comma 3, della legge 31 luglio 1997, n. 249;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, si applicano le disposizioni sul pagamento in misura ridotta di cui all'articolo 16, della legge n. 689/1981, e che la parte non ha inteso avvalersi di tale facoltà;

RITENUTO, quindi, di dover determinare la sanzione pecuniaria nella misura del triplo del minimo edittale per un totale di euro 30.987,00 (*trentamilanovecentottantasette/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 ha omesso, senza alcuna giustificazione, di attivarsi tempestivamente e con il grado di diligenza richiesto per l'esatta esecuzione dell'ordine impartito dal CORECOM Molise con il provvedimento temporaneo n. 48/14 del 20 maggio 2014. La Società, infatti, ha provveduto ad un primo intervento solo in data 9 giugno 2014 ed ha risolto le criticità riscontrate nella procedura di rientro richiesta dalla società Califel soltanto in data 10 ottobre 2014, e comunque a seguito della richiesta di informazioni di questa Autorità, con conseguente prolungamento del disservizio patito dall'utente, consistente nella mancata fruizione dei servizi voce, ADSL e fax. La violazione, pertanto, può essere considerata di entità consistente, sotto il profilo del danno cagionato all'utente, e di media durata;

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

La Società ha posto in essere le attività necessarie ad eliminare le conseguenze della violazione in data 10 ottobre 2014, prima dell'avvio del procedimento sanzionatorio del 21 ottobre 2014, ma, comunque, a seguito della richiesta istruttoria dell'Autorità del 5 agosto 2014, inviata alla Società al fine di acquisire informazioni circa l'esecuzione del provvedimento temporaneo adottato dal CORECOM Molise;

C. Personalità dell'agente

La Società è dotata di un'organizzazione interna idonea a garantire una gestione adeguata della procedura preordinata alla riattivazione del servizio;

D. Condizioni economiche dell'agente



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In considerazione del fatturato netto realizzato dalla Società nell'esercizio di bilancio 2013, pari a 23.407 mln di euro si ritiene congrua l'applicazione della sanzione come sopra determinata;

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

ACCERTA

che la società Telecom Italia S.p.A.– codice fiscale: 00488410010, con sede legale in Piazza degli Affari, 2 - 20123 Milano (MI), e sede operativa in Corso d'Italia, 41 – 00198 Roma (RM) non ha ottemperato, nei termini assegnati, all'ordine impartito con il provvedimento temporaneo n. 48/14 del 24 maggio 2014, adottato dal CORECOM Molise, ai sensi dell'articolo 5 del Regolamento approvato con delibera n. 173/07/CONS, condotta sanzionabile ai sensi dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249;

ORDINA

alla predetta società, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, di pagare la sanzione amministrativa pecuniaria di euro 30.987,00 (trentamilanovecentottantasette/00) ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249;

DIFFIDA

la predetta Società dall'intraprendere ogni attività e/o comportamento in violazione delle disposizioni richiamate;

INGIUNGE

alla citata società, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, 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 30.987,00 (trentamilanovecentottantasette/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 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249, con delibera n. 178/15/CONS*" ovvero, in alternativa, indicando la medesima causale, utilizzando il codice IBAN: IT5400100003245348010237900 per l'imputazione della medesima



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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. 178/15/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 ed è pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 20 aprile 2015

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani