

DELIBERA N. 2/12/CONS

ORDINANZA INGIUNZIONE ALLA SOCIETA' FASTWEB S.P.A. PER LA VIOLAZIONE DELL'ARTICOLO 70, DEL DECRETO LEGISLATIVO 1° AGOSTO 2003, N. 259 IN COMBINATO DISPOSTO CON L'ARTICOLO 19, COMMI 3 E 5, DELLA DELIBERA N. 4/06/CONS COSI' COME MODIFICATA DALLA DELIBERA N. 274/07/CONS CONCERNENTE LE PROCEDURE DI MIGRAZIONE (PROC. SANZ. N. 41/11/DIT)

L'AUTORITA'

NELLA riunione di Consiglio dell'11 gennaio 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*";

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

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. 664/06/CONS del 23 novembre 2006, ed il relativo Allegato A, recante "*Disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza*";

VISTO l'atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori, n. 41/11/DIT, del 13 settembre 2011, notificato in data 19 settembre 2011, con il quale veniva contestata alla società Fastweb S.p.A. la violazione dell'articolo 70, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 nonché dell'articolo 19, commi 3 e 5, della delibera n. 4/06/CONS così come modificata dalla delibera n. 274/07/CONS, per non avere provveduto a gestire tempestivamente la richiesta di cessazione del servizio con rientro delle numerazioni su rete Telecom Italia S.p.A., formulata dal Sig. Di Mauro, in relazione alle utenze nn. 0774.4354xxx e 0774. 378xxx;

VISTA la memoria difensiva presentata dalla società Fastweb S.p.A. in data 21 ottobre 2011, acquisita al protocollo generale dell'Autorità con n. 0040450;

VISTI gli atti del procedimento e le risultanze istruttorie;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Deduzioni della società interessata

La società Fastweb S.p.A. (di seguito anche la “Società”), con nota del 21 ottobre 2011, in relazione a quanto ad essa contestato con atto n. 41/11/DIT, ha affermato che il ritardo nella gestione della richiesta di cessazione del servizio con rientro su rete Telecom Italia S.p.A. delle utenze nn. 0774.4354xxx e 0774. 378xxx è attribuibile ad un errore effettuato al momento del suo inserimento nei propri sistemi interni.

II. Valutazioni dell’Autorità

Il presente procedimento è stato avviato a seguito della ricezione della segnalazione del Sig. Di Mauro il quale, in qualità di amministratore unico della società D. M. s.r.l., in data 4 aprile 2011, si rivolgeva a questa Autorità lamentando la difficoltà ad effettuare il passaggio delle utenze nn. 0774.4354xxx e 0774. 378xxx dalla società Fastweb S.p.A. alla società Telecom Italia S.p.A. nonostante una formale richiesta in tal senso effettuata già nel mese di ottobre del 2010.

A seguito della predetta segnalazione l’Ufficio segnalazioni e vigilanza della Direzione tutela dei consumatori di questa Autorità formulava, con nota del 25 maggio 2011, protocollo n. 0025735, una richiesta di informazioni alla società Fastweb S.p.A. al fine di accertare l’eventuale esistenza di violazioni della normativa di settore.

Con comunicazione del 16 giugno 2011, acquisita al protocollo generale dell’Autorità con n. 0030436, la società Fastweb S.p.A. forniva un riscontro alla suddetta nota affermando che la richiesta del Sig. Di Mauro, ad essa pervenuta in data 19 ottobre 2010, non era stata inizialmente gestita a causa di un errore effettuato in fase di inserimento della stessa nei sistemi interni della società, ma che alla procedura di cessazione con rientro era comunque stato dato avvio in data 26 maggio 2011.

Questa Autorità ha quindi provveduto ad avviare, con atto n. 41/11/DIT, un procedimento sanzionatorio nei confronti della società Fastweb S.p.A. per la violazione dell’articolo 70 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 nonché dell’articolo 19, commi 3 e 5 della delibera n. 4/06/CONS come successivamente modificata dalla delibera n. 274/07/CONS, nella parte in cui prevede che gli operatori sono tenuti, qualora ricevano una richiesta da parte del cliente di cessazione del servizio di accesso con rientro su rete Telecom Italia S.p.A., ad inoltrarla “*senza indugio*” all’operatore notificato.

A fronte della notifica dell’atto di avvio del presente procedimento sanzionatorio la Società Fastweb S.p.A., in data 21 ottobre 2011, ha presentato le proprie deduzioni limitandosi in quella sede a ribadire quanto dichiarato in precedenza nella nota del 16 giugno 2011, ossia che il ritardo nella gestione della richiesta formulata dal Sig. Di Mauro è attribuibile ad un errore effettuato al momento dell’inserimento della stessa nei

propri sistemi, ma nulla ha riferito in ordine alle circostanze che lo hanno determinato, ed eventualmente idonee ad escludere la configurabilità di una responsabilità in capo alla Società, né ha fornito alcuna evidenza probatoria di quanto dichiarato.

Alla luce di ciò pertanto, deve concludersi che il ritardo, di oltre sette mesi (ossia dal 19 ottobre 2010 al 26 maggio 2011), nella gestione della richiesta di cessazione del servizio di accesso con rientro su rete Telecom Italia S.p.A. non possa ritenersi giustificato, e dunque la condotta posta in essere dal gestore contraria alle norme richiamate nell'atto di contestazione.

RITENUTO, pertanto, di confermare quanto rilevato in sede di accertamento in ordine alla violazione da parte della società Fastweb S.p.A. dell'articolo 70 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 nonché dell'articolo 19, commi 3 e 5 della delibera n. 4/06/CONS come successivamente modificata dalla delibera n. 274/07/CONS e, per l'effetto, di procedere ad irrogare la sanzione prevista dall'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 (cinquecentottantamila/00);

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

a) con riferimento alla gravità della violazione, va rilevato che la condotta della Società ha leso il diritto dell'utente di recedere dal contratto e di trasferire le proprie utenze presso altro operatore compromettendo altresì la sua libertà di scelta in ordine alla controparte contrattuale;

b) con riferimento alla personalità dell'agente, si evidenzia come la Società sia dotata di una organizzazione interna idonea a garantire il corretto assolvimento degli obblighi di cui all'articolo 70 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 nonché dell'articolo 19, commi 3 e 5 della delibera n. 4/06/CONS come successivamente modificata dalla delibera n. 274/07/CONS;

c) con riferimento all'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, va tenuto conto del fatto che la Società, successivamente alla ricezione della richiesta di informazioni inviata da questa Autorità in data 25 maggio 2011, ha provveduto ad avviare la procedura di cessazione con rientro delle numerazioni *de quibus* consentendo così la migrazione delle stesse su rete di altro operatore;

d) in ordine alle condizioni economiche dell'agente, si ritiene che la situazione patrimoniale della Società sia tale da poter senza dubbio sostenere la sanzione prevista per la violazione dell'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259;

RITENUTO, alla luce delle summenzionate considerazioni, di determinare la sanzione amministrativa pecuniaria nella misura pari al 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;

SENTITA la relazione del Commissario e Sebastiano Sortino e del Commissario Antonio Martusciello, relatori ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento di organizzazione e funzionamento dell'Autorità;

ORDINA

alla società Fastweb S.p.A., con sede in Milano, Via Caracciolo 51, 20155, 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 19, commi 3 e 5, della delibera n. 4/06/CONS così come modificata dalla delibera n. 274/07/CONS;

DIFFIDA

la società Fastweb S.p.A. all'osservanza di quanto previsto dalla delibera n. 4/06/CONS, così come modificata dalla delibera n. 274/07/CONS, in materia di passaggio tra operatori;

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 - Delibera n. 2/12/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. 2/12/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 all'operatore e pubblicata sul sito web dell'Autorità www.agcom.it.

Roma, 11 gennaio 2012

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Sebastiano Sortino

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Martusciello

Per visto di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola