

**DELIBERA n. 2/13/CONS**

**ORDINANZA INGIUNZIONE ALLA SOCIETA' TELECOM ITALIA S.P.A.  
PER LA VIOLAZIONE DELL'ARTICOLO 1, COMMA 31, DELLA LEGGE 31  
LUGLIO 1997, n. 249 PER L'INOTTEMPERANZA AL PROVVEDIMENTO  
TEMPORANEO n. 43/2012 ADOTTATO DAL CORECOM CALABRIA  
(PROC. SANZ. n. 26/12/DIT)**

**L'AUTORITA'**

NELLA riunione di Consiglio del 10 gennaio 2013;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo";

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 223/12/CONS del 27 aprile 2012, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 15 giugno 2012, n. 138, e successive modifiche ed integrazioni;

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

VISTO la delibera n. 136/06/CONS del 15 marzo 2006 pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 31 marzo 2006, n. 76, ed il relativo Allegato A, recante "Regolamento in materia di procedure sanzionatorie" e successive modificazioni;

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" pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 120 del 25 maggio 2007 e successive modifiche ed integrazioni;

VISTO l'atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori, n. 26/12/DIT del 4 settembre 2012, notificato alla parte in data 6 settembre 2012, con il quale veniva contestata alla società Telecom Italia S.p.A. la violazione dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249 per non aver ottemperato al provvedimento temporaneo n. 43/2012 adottato dal Corecom Calabria, ai sensi dell'articolo 5, della delibera n. 173/07/CONS recante "Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti" e s.m.i., a favore della sig.ra Chirico;

VISTA la nota del 5 ottobre 2012, con la quale la società interessata ha richiesto di essere sentita in audizione;

SENTITA la società nel corso dell'audizione tenutasi in data 24 ottobre 2012 ed acquisiti, in quella sede, i documenti elencati nel relativo verbale;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **I. Deduzioni della società Telecom Italia S.p.A..**

La società Telecom Italia S.p.A., ritiene che la contestazione dell'Autorità sia ingiustificata per i seguenti motivi:

In via preliminare, la società Telecom Italia sostiene che, dopo aver appreso che l'utenza risultava cessata da OLO Tiscali in data 9 febbraio 2012, il 14 marzo 2012, nell'ambito del procedimento GU5, ha comunicato al Corecom Calabria che per l'utenza in oggetto, in fase di emissione dell'ordine di riattivazione, era stato riscontrato un errore di sistema con conseguente apertura di un *trouble ticket*.

Trattandosi, infatti, di cessazione standard eseguita da OLO Tiscali su utenza nativa Telecom Italia, si è proceduto con la necessaria riattivazione della linea in Telecom Italia al fine di poter poi consentire il passaggio all'OLO richiesto dal cliente.

Successivamente, in data 22 marzo 2012, Telecom Italia ha comunicato al Corecom Calabria che l'ordine di riattivazione della linea era stato emesso in esenzione di spese con assegnazione al reparto tecnico per l'espletamento, ma poi, in data 27 marzo 2012, ha aggiornato il Corecom Calabria in merito alla circostanza che il cliente, contattato, ha riferito di non volere la linea con Telecom Italia bensì l'attivazione con l'operatore OKcom.

Il rifiuto del cliente, pertanto, non ha consentito il ripristino della numerazione in Telecom Italia e l'ordine di riattivazione in CRM\_RES, emesso il 19 marzo 2012, è stato conseguentemente annullato il 7 aprile 2012 con le seguenti note di rete: " Q04 Ko 5-4 Al 3469587318 signora Marino, figlia dell'intestatario, dopo aver sentito avvocato con cui hanno presentato reclamo, comunica che non vogliono linea Telecom".

Nel caso di specie, pertanto, la società Telecom Italia ritiene di non aver alcuna responsabilità e richiede l'archiviazione del presente procedimento.

### **II. Valutazioni dell'Autorità**

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

1. In via preliminare, appare opportuno ricostruire la vicenda segnalata dalla sig.ra Chirico la quale ha, dapprima, richiesto la cessazione del contratto sottoscritto con la società Tiscali S.p.A. nel mese di luglio 2011 e, successivamente, ha sottoscritto, in data 7 ottobre 2011, un nuovo contratto con l'operatore OKcom S.p.A.. Tale operatore, tuttavia, ha chiarito in più occasioni, nelle interlocuzioni con il Corecom Calabria e con l'Autorità, l'impossibilità di procedere all'attivazione della linea da intestare alla sig.ra Chirico in quanto la società Telecom Italia S.p.A., a partire dal 24 ottobre 2011, ha materialmente "bloccato" l'accesso al proprio portale *Wholesale* impedendo di utilizzare l'unico strumento a disposizione degli operatori alternativi, in posizione di dipendenza tecnologica dall'operatore ex monopolista, per operare nel mercato delle telecomunicazioni. La società OKcom ha precisato, inoltre, che solo nel mese di marzo 2012 ha potuto verificare che l'accesso al portale della società Telecom Italia S.p.A. era stato sbloccato ed aveva, pertanto, contattato tempestivamente la cliente garantendo l'imminente attivazione del servizio, attivazione che, purtroppo, non è avvenuta a seguito della nuova interdizione dell'accesso ai sistemi di Telecom Italia. Tanto premesso, si osserva che le giustificazioni addotte da tale ultimo operatore non appaiono meritevoli di accoglimento in quanto è inverosimile che detta società abbia proceduto in data 14 marzo 2012 ad inviare un ordine di riattivazione della linea in esenzione spese, rispetto al quale è stato riscontrato un generico errore di sistema con conseguente apertura di *trouble ticket*, e, successivamente, invece di risolvere l'errore di sistema, abbia interrotto la procedura di riattivazione unicamente sulla scorta di un asserito, e non documentato, rifiuto di rientro in Telecom Italia S.p.A. ricevuto dalla figlia della sig.ra Chirico. A tal proposito, giova ricordare che, in applicazione della disciplina civilistica in materia di contratti di somministrazione, il soggetto legittimato a compiere atti modificativi ovvero estintivi relativi alla propria posizione è unicamente colui che ha sottoscritto il contratto, fatti salvi gli effetti di cui agli articoli 1392 e 1398 del c.c. che non si rinvengono nella fattispecie in esame. D'altra parte, si osserva che nelle condizioni generali di abbonamento pubblicate sul sito internet della società Telecom Italia si fa riferimento unicamente al Cliente, senza alcun riferimento ad altri potenziali soggetti, individuato come colui che ha aderito alla proposta contrattuale e che può recedervi unicamente mediante manifestazione di volontà espressa per iscritto tramite lettera raccomandata con avviso di ricevimento. In tale prospettiva, l'eventuale dichiarazione resa dalla sig.ra Marino, in qualità di figlia dell'intestatario del contratto, non appare assumere alcuna rilevanza giuridica ai fini dell'esclusione di responsabilità in capo alla società Telecom Italia S.p.A..
2. In relazione alla mancata adozione, da parte degli operatori interessati, di tutte le procedure tecniche-amministrative-gestionali, così come disposto nel provvedimento temporaneo n. 43/2012 emanato dal Corecom Calabria al fine di garantire la riattivazione dell'utenza intestata alla sig.ra Chirico, preme sottolineare che, nel caso in esame, la condotta posta in essere dalla società Telecom Italia S.p.A. si palesa ancor più grave in quanto ha impedito, senza alcuna motivazione comprensibile, alla

società OKcom l'accesso al proprio portale *Wholesale* e, di conseguenza, la regolare fruizione del servizio telefonico da parte dell'utente che, da più di un anno, si trova totalmente sprovvisto di collegamento telefonico.

RITENUTA, in conclusione, la sussistenza dei presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa prevista dall'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249 in quanto la società Telecom Italia S.p.A. non ha fornito alcuna giustificazione valida in merito alla violazione contestata in sede di avvio del procedimento;

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

a) con riferimento alla gravità della violazione, va rilevato che la mancata ottemperanza al provvedimento temporaneo n. 43/2012 adottato dal Corecom Calabria ha leso il diritto dell'utente di fruire del servizio telefonico provocando un prolungato disservizio;

b) con riferimento all'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione degli effetti conseguenti alla violazione commessa, va tenuto conto che la Società, a seguito dell'avvio del procedimento sanzionatorio, non solo non ha provveduto a garantire la fruizione del predetto servizio, ma ha lasciato l'utente, a far data dal mese di ottobre 2011, del tutto sprovvisto di collegamento telefonico;

c) con riferimento alla personalità dell'agente, la società Telecom Italia S.p.A. è dotata di una organizzazione interna idonea a garantire la puntuale e corretta ottemperanza ai provvedimenti adottati dai Comitati regionali per le comunicazioni in applicazione della delibera n. 173/07/CONS e s.m.i.;

d) con riferimento alle condizioni economiche dell'agente, le stesse sono tali da consentire l'applicazione della sanzione pecuniaria come sotto determinata.

RITENUTO, pertanto, di dover determinare la sanzione amministrativa pecuniaria nella misura del triplo del minimo edittale pari ad euro 30.987,00 (trentamilanovecentottantasette/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;

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

### **ORDINA**

alla società Telecom Italia S.p.A. con sede in Piazza degli Affari, 2 - 20123 Milano (MI), e sede operativa in Corso d'Italia, 41 - 00198 Roma (RM) di pagare la somma di

euro 30.987,00 (trentamilanovecentottantasette/00) quale sanzione amministrativa irrogata ai sensi dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249;

### **INGIUNGE**

alla medesima Società di versare la predetta somma alla Sezione di Tesoreria Provinciale dello Stato di Roma sul 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. 2/13/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 10 giorni dal versamento, dovrà essere inviata in originale, o in copia autenticata, a quest'Autorità quietanza dell'avvenuto versamento, indicando come riferimento "Delibera n. 2/13/CONS".

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 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 e pubblicata nel sito web dell'Autorità: [www.agcom.it](http://www.agcom.it)

Roma, 10 gennaio 2013

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**

Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

**IL SEGRETARIO GENERALE *ad Interim***

Laura Aria