

DELIBERA N. 224/10/CONS

Ordinanza - ingiunzione alla società Telecom Italia S.p.A. per la violazione dell'articolo 98, comma 9, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259

L'AUTORITA'

NELLA riunione del Consiglio del 20 maggio 2010;

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;

VISTO l'atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori, n. 78/09/DIT del 24 dicembre 2009, notificato in data 29 dicembre 2009, con il quale veniva contestata alla società Telecom Italia S.p.A., con sede legale in Milano, Piazza Affari n. 2 e sede secondaria in Roma, Corso d'Italia n. 41, la violazione dell'articolo 98, comma 9, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, per non aver provveduto, nei termini e con le modalità prescritti, alla comunicazione dei documenti, dei dati e delle notizie richiesti dall'Autorità al fine di verificare i fatti oggetto di segnalazione da parte degli intestatari delle utenze nn. xxxx e xxxx;

VISTA la memoria difensiva presentata dalla società Telecom Italia S.p.A. in data 28 gennaio 2010, acquisita al protocollo dell'Autorità n. 5441 del 1 febbraio 2010;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Deduzioni della società interessata

La società Telecom Italia S.p.A. nelle memorie difensive ha rappresentato quanto segue:

a) in relazione alla richiesta di informazioni formulata dall'Autorità con nota dell'8 maggio 2009 (prot. n. 36990/09), riguardo i fatti che hanno impedito la portabilità verso l'operatore Fastweb S.p.A. del numero xxxx, intestato al Sig. XXX, essa afferma di aver fornito tutte le informazioni in suo possesso atte a chiarire la situazione dell'utente, sebbene in forma estremamente sintetica; in particolare la società evidenzia di aver provveduto a comunicare all'Autorità, con lettera del 24 giugno 2009, la circostanza ostativa al completamento del processo di portabilità del numero xxxx verso altro operatore, individuata nella "*esistenza di altro ordinativo in corso*" con riferimento alla medesima utenza. La società precisa inoltre che il rifiuto della richiesta di portabilità è stato dovuto ad un intervento di aumento della capacità del servizio ADSL del cliente da due e sette mega, che i sistemi hanno in automatico interpretato come una variazione contrattuale, ed a una richiesta di cessazione.

b) con riferimento alla richiesta di informazioni formulata dall'Autorità con note del 3 febbraio 2009 e dell'8 maggio 2009 (prot. n. 8487/2009 e prot. n. 36951/2009) riguardo i fatti che hanno impedito la portabilità del numero yyyy, intestato al Sig. YYY, verso l'operatore Wind Telecomunicazioni S.p.A., nonché circa il significato da attribuire alla risposta fornita dalla società in relazione al caso suddetto: "*la richiesta di attivazione del servizio di shared access è stata espletata con esito negativo per mancanza di permessi di transito o di accesso da terze parti*", la società afferma che la tardiva o manchevole risposta da parte della società non ha arrecato alcun pregiudizio allo svolgimento dell'istruttoria dal momento che le informazioni richieste dall'Autorità erano già note; la causale di "*mancanza di permessi di transito o di accesso da terze parti*", secondo quanto dedotto dalla società, è una causale presente nelle procedure di portabilità adottate dagli operatori e pubblicate sul sito dell'Autorità con la circolare 9 aprile 2008, il cui significato pertanto si presume noto.

Per tutto quanto sopra esposto, Telecom Italia S.p.A. ha richiesto, con riferimento al rappresentato punto *sub b)*, l'archiviazione del procedimento per difetto di presupposto circa la presunta la violazione dell'articolo 98, comma 9, del decreto legislativo n. 259/2003.

II. Valutazioni dell'Autorità

In relazione a quanto illustrato e dedotto dalla società Telecom Italia S.p.A. con riferimento alla fattispecie richiamata nel punto *sub a)*, deve rilevarsi che la generica affermazione dell'esistenza di altro ordinativo in corso, quale elemento giustificante il rigetto dell'avanzata richiesta di portabilità, non supportata da alcun elemento comprovante l'avvenuto inserimento di un ordinativo da parte di un operatore alternativo - quale la copia delle schermate estratte dal sistema Pitagora attestante l'avvenuto inserimento a sistema di un ordinativo proveniente da altro OLO - non ha

consentito all'Autorità di accertare l'esistenza di una possibile violazione della normativa di settore da parte della società Telecom Italia S.p.A. compromettendo l'attività di vigilanza e di verifica che l'Autorità svolge sulla base delle segnalazioni inoltrate dagli utenti. E' di palmare evidenza, difatti, che ad una richiesta di informazioni da parte dell'Autorità preposta al controllo del rispetto della normativa di settore circa le cause che hanno impedito l'espletamento della richiesta di portabilità di un numero verso altro operatore, deve essere fornito un adeguato riscontro circa le circostanze che, nel caso concreto, hanno impedito tale passaggio, unitamente alla prova documentale di tali circostanze, non risultando sufficiente il generico riferimento ad una delle cause individuate, sulla base degli accordi tra operatori, come idonee a interrompere il processo di portabilità. Per quanto concerne poi le informazioni fornite dalla società Telecom Italia S.p.A., nella memoria difensiva del 28 gennaio 2010, circa le circostanze che hanno ostacolato la portabilità del numero xxxx verso l'operatore Fastweb S.p.A.- ossia un intervento di aumento della capacità del servizio ADSL del cliente da due e sette mega e una richiesta di cessazione - si rileva come essi risultino, oltre che prive di riscontro documentale, altresì generiche, e non idonee pertanto a colmare la lacuna informativa che ha determinato l'avvio del presente procedimento sanzionatorio.

In ordine alle censure sollevate dalla società Telecom Italia S.p.A. relativamente alla fattispecie di cui al punto *sub b)*, deve evidenziarsi, in via preliminare ed assorbente, come del tutto inconferenti siano le risposte fornite dalla società Telecom Italia S.p.A. in relazione alla mancata evasione della richiesta di portabilità del numero xxxx in quanto relative ad un periodo diverso rispetto a quello in cui si è verificata la problematica suddetta. I fatti lamentati dal segnalante riguardano, difatti, il giugno del 2007, mentre la società Telecom Italia S.p.A., nelle note di risposta del 2 aprile 2009 e 24 giugno 2009, fa riferimento ad una problematica concernente la impossibilità di attivare il servizio di *shared access* per "*mancanza di permessi di transito o accesso da terze parti*" verificatasi nel luglio del 2008. Per tali ragioni, la condotta della società, contrariamente a quanto dedotto dalla stessa nella propria memoria difensiva, ha impedito all'Autorità di compiere gli opportuni accertamenti in ordine al rispetto della normativa di settore.

RITENUTO, pertanto, di confermare la violazione accertata e, per l'effetto, di procedere ad irrogare la sanzione prevista dall'articolo 98, comma 9, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, da determinarsi tra un minimo di euro 15.000,00 (quindicimila/00) ed un massimo di euro 1.150.000,00 (unmilione centocinquantamila/00);

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

- con riferimento alla gravità della violazione, va rilevato che la mancata risposta della società Telecom Italia S.p.A. alle suddette richieste di informazioni,

secondo le modalità indicate, ha compromesso l'attività di vigilanza e di verifica che l'Autorità svolge sulla base delle segnalazioni inoltrate dagli utenti;

- con riferimento alla personalità dell'agente, la società Telecom Italia S.p.A. è dotata di una organizzazione interna idonea a garantire la risposta tempestiva e puntuale alla richiesta di informazioni di questa Autorità;

- con riferimento all'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, va tenuto conto che l'operatore non ha fornito, neanche a seguito dell'avvio del presente procedimento sanzionatorio, le informazioni richieste;

- in ordine alle condizioni economiche dell'agente, si ritiene che la situazione patrimoniale della società Telecom Italia S.p.A. sia tale da poter senza dubbio sostenere la sanzione prevista per le violazioni contestate;

RITENUTO, alla luce delle summenzionate considerazioni, di determinare la sanzione amministrativa pecuniaria, per ciascuna delle violazioni contestate, nella misura del minimo edittale, equivalente ad euro 15.000,00 (quindicimila/00), per una somma complessiva di euro 30.000,00 (trentamila/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 Gianluigi Magri e Sebastiano Sortino, relatori ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento di organizzazione e funzionamento dell'Autorità;

ORDINA

alla società Telecom Italia S.p.A. con sede in Milano, alla Piazza Affari n. 2 e sede secondaria in Roma, al Corso d'Italia n. 41, di pagare la somma di euro 30.000,00 (trentamila/00) quale sanzione amministrativa irrogata ai sensi dell'articolo 98, comma 9, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259;

DIFFIDA

la società Telecom Italia S.p.A. dal porre in essere ulteriori comportamenti in violazione dell'articolo 98, comma 9, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259;

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. 224/10/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. 224/10/CONS”.

La presente delibera è pubblicata nel Bollettino Ufficiale dell’Autorità ed è resa disponibile nel sito web dell’Autorità: www.agcom.it.

Ai sensi dell’articolo 23 bis, comma 2, della legge 6 dicembre 1971 n. 1034 e successive modificazioni ed integrazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

Ai sensi dell’articolo 9, del decreto legislativo n. 259/2003, i ricorsi avverso i provvedimenti dell’Autorità rientrano nella giurisdizione esclusiva del Giudice Amministrativo. La competenza di primo grado è attribuita in via esclusiva ed inderogabile al Tribunale Amministrativo del Lazio.

Napoli 20 maggio 2010

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

I COMMISSARI RELATORI
Gianluigi Magri
Sebastiano Sortino

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