

Delibera n. 231/11/CONS

Ordinanza ingiunzione alla società teletu S.p.A. per la violazione dell'articolo 1, comma 31, della legge n. 249/97, per l'inottemperanza al provvedimento temporaneo n. 463/10 del Corecom Lazio (Proc. Sanz. n. 70/10/DIT)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 28 aprile 2011;

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 decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, e successive modifiche ed integrazioni;

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

VISTO il Regolamento in materia di procedure sanzionatorie di cui alla delibera n. 136/06/CONS del 15 marzo 2006 e successive modificazioni, nel testo coordinato allegato alla delibera n. 130/08/CONS;

VISTO il regolamento di attuazione dell'articolo 14-*bis* del decreto-legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito dalla legge 4 agosto 2006, n. 248, con il quale sono state disciplinate in via generale le procedure in materia di formulazione di impegni da parte degli operatori di settore, regolamento recato dalla delibera 645/06/CONS e successive modificazioni;

VISTO l'atto di contestazione del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 70/10/DIT, ed il relativo verbale di accertamento del 27 dicembre 2010, notificato alla società TeleTu S.p.A. con sede legale in Via Cassanese, 210 – 20090 Segrate (MI), in data 30 dicembre 2010, con il quale è stata contestata la violazione dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249, per non aver ottemperato all'ordine impartito con il provvedimento temporaneo n. 463/10 adottato dal Corecom Lazio ai sensi dell'articolo 5 del regolamento di cui alla delibera n. 173/07/CONS, avente ad oggetto l'immediata attivazione dei servizi voce ed adsl sull'utenza n. 0776848199 intestata alla sig.ra Bice Loffreda;

VISTA la nota del 1 febbraio 2011 (prot. n. 4847) con cui la società TeleTu S.p.A. ha prodotto memoria difensiva e chiesto l'audizione;

VISTO il verbale di audizione del 15 febbraio 2011;

VISTA la nota pervenuta in data 6 aprile 2011 con cui la società TeleTu S.p.A., ha comunicato di aver corrisposto, in data 2 marzo 2011, la somma di euro 20.658,00 quale pagamento in misura ridotta della sanzione irrogata con la contestazione 70/10/DIT ai sensi dell'articolo 16 della legge n. 689/81;

VISTI gli atti istruttori del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Deduzioni della società TeleTu S.p.A.

La società TeleTu S.p.A. (di seguito, TeleTu), in merito ai fatti oggetto di contestazione, ha rappresentato quanto segue.

La Società precisa che in data 4 gennaio 2010 veniva inserita nei sistemi, su richiesta della cliente, la migrazione della linea con OLO *donating* Tiscali. Tuttavia, il successivo 7 gennaio la Telecom Italia S.p.A., per la linea voce, notificava il primo KO con causale "*linea già ceduta in WLR*"; il 21 gennaio, invece, il servizio Adsl risultava attivo.

A decorrere da questa data i sistemi registrano una serie di contatti al servizio clienti per segnalare disservizi sulla linea Adsl e malfunzionamento del servizio voce. Le predette segnalazioni venivano regolarmente prese in gestione, con l'apertura di *trouble ticket*, nonostante risultasse registrato del traffico Adsl sin dai primi giorni di febbraio 2010. Per quanto concerne, invece, il servizio voce, dalle schermate risulta che in data 22 febbraio 2010 alla richiesta di migrazione segue un KO dell'OLO *donating* Tiscali avente causale "*cliente in cessazione o cessato*".

A seguito di istanza di GU5, la società TeleTu informava il Corecom competente che non era tecnicamente possibile effettuare l'attivazione della linea telefonica in quanto risultava ceduta in WLR a Tiscali e che, pertanto, era necessario fornire il codice di migrazione dell'altro gestore per procedere con l'attivazione.

Con l'adozione del provvedimento temporaneo, la società TeleTu procedeva ad effettuare ulteriori verifiche; in particolare appurava che dopo l'invio di una nuova richiesta di migrazione la società Tiscali notificava un ulteriore KO con causale "*errore – codice di migrazione errato*".

In data 16 settembre 2010, in sede di conciliazione, la Società ha ribadito l'impegno di garantire la migrazione dell'utenza, ove tecnicamente possibile nell'ambito delle proprie competenze. Ad ogni modo, la Società sottolineava, come avvenuto anche in sede Corecom, che il gestore Tiscali, in qualità di *donating*, non è mai stato coinvolto in

alcuna fase del procedimento, nonostante avesse per ben due volte notificato un KO (25 febbraio e 14 maggio 2010) interrompendo la procedura.

Con nota del 6 aprile 2011, la società TeleTu ha prodotto copia del pagamento della sanzione, applicata in misura ridotta, ai sensi dell'articolo 16 della legge 24 novembre 1981, n. 689.

Valutazioni dell'Autorità

Preliminarmente è opportuno precisare che il pagamento effettuato dalla società TeleTu S.p.A. in data 2 marzo 2011 è avvenuto oltre la scadenza del termine perentorio di 60 giorni, previsto dalla norma per il pagamento della sanzione in misura ridotta, che decorre dalla notifica della contestazione, avvenuta in data 30 dicembre 2010. Pertanto, il versamento effettuato dalla predetta Società non può determinare l'estinzione del procedimento ai sensi dell'articolo 16, legge n. 689/1981; l'Autorità, quindi, è tenuta, in ogni caso, a provvedere alla definitiva determinazione della sanzione.

Nel merito della fattispecie esaminata, sulla base delle risultanze istruttorie non può che confermarsi la violazione contestata.

In particolare, la documentazione prodotta dalla Società nel corso del procedimento se da un lato comprova che il ritardo nel processo di migrazione non è totalmente imputabile alla TeleTu, dall'altro non esclude la responsabilità di questa in ordine alla inottemperanza segnalata. Ed infatti, a fronte dell'ordine del Corecom impartito con il provvedimento temporaneo del 25 maggio 2010, la Società pur avendo ricevuto due KO da parte di Tiscali (25 febbraio 2010 per "*cliente in cessazione o cessato*" e 14 maggio 2010 per "*codice di migrazione errato*") ha ribadito l'impegno di procedere nuovamente con l'avvio della migrazione solo in sede di udienza di conciliazione, ossia dopo ben 4 mesi dall'adozione del provvedimento temporaneo. Ovvero solo in tale circostanza la Società ha richiesto nuovamente il codice di migrazione, fornito dal cliente, assumendo l'onere di comunicare all'utente l'esito della procedura.

Oltretutto, in risposta alla richiesta di informazioni formulata dall'Autorità, la società TeleTu conferma che la migrazione è ancora in fase di esecuzione adducendo, tra le cause del ritardo, anche la mancata collaborazione del cliente nonostante questi abbia più volte manifestato la propria volontà, anche per il tramite del Corecom adito.

In ogni caso, TeleTu ha dimostrato che parte del ritardo sarebbe imputabile alla società Tiscali che per due volte ha notificato un KO, bloccando la prosecuzione del processo di migrazione. La legittimità o meno delle causali di scarto notificate, tuttavia, non può essere valutata in questa sede in quanto Tiscali non è stata interpellata né in fase di conciliazione né in sede di GU5 all'esito del quale è stato adottato, nei confronti della sola TeleTu S.p.A. il provvedimento temporaneo.

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, avendo accertato che la società TeleTu S.p.A., nei limiti meglio precisati in motivazione, non ha ottemperato all'ordine impartito con il provvedimento temporaneo n. 463/10 emesso dal Corecom Lazio;

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

- a) con riferimento alla gravità della violazione, va rilevato che con il proprio comportamento la Società ha leso il diritto dell'utente di attivare e fruire tempestivamente del servizio con l'operatore contrattualmente prescelto. Pur tuttavia TeleTu ha dimostrato, nel corso dell'istruttoria, che parte del ritardo non è ad stessa imputabile;
- 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 procedura di migrazione, seppure in ritardo, sta avendo seguito e che, nelle more del contenzioso, la Società ha formulato una proposta conciliativa ritenuta soddisfattiva da parte dell'utente;
- c) con riferimento alla personalità dell'agente, la società TeleTu S.p.A. è dotata di una organizzazione interna idonea a garantire la corretta gestione delle richieste di migrazione formulate dagli utenti senza arrecare disagi o comportare ingiustificati ritardi;
- 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, per la violazione contestata, nella misura del doppio del minimo edittale corrispondente ad euro 20.658,00 (ventimilaseicentocinquantotto/00) in relazione agli usuali criteri per la determinazione della sanzione di cui all'articolo 11 della legge 24 novembre 1981, n. 689;

CONSIDERATO, tuttavia, che il versamento in misura ridotta pari ad euro 20.658,00 (ventimila seicentocinquantotto/00) effettuato dalla società TeleTu S.p.A. in data 2 marzo 2011 oltre il termine decadenziale previsto dall'articolo 16 della legge 24 novembre 1981, n.689 corrisponde alla sanzione irrogata in applicazione dei criteri di cui all'articolo 11 della medesima legge;

VISTA la proposta formulata dalla Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Gianluigi Magri e Sebastiano Sortino, relatore ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento di organizzazione e funzionamento dell'Autorità;

ORDINA

alla società TeleTu S.p.A., con sede legale in Via Cassanese, 210 – 20090 Segrate (MI), di pagare la somma di euro 20.658,00 (ventimilaseicentocinquantotto/00) quale sanzione amministrativa irrogata ai sensi dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249 per non aver ottemperato all'ordine impartito con il provvedimento

temporaneo n. 463/10 adottato dal Corecom Lazio ai sensi dell'articolo 5 del regolamento di cui alla delibera n. 173/07/CONS.

DIFFIDA

la società TeleTu S.p.A. a non porre in essere ulteriori inottemperanze ai provvedimenti temporanei emanati da questa Autorita'.

RILEVA

l'avvenuto pagamento della sanzione irrogata ai sensi del presente provvedimento avvenuto in data 2 marzo 2011 come attestato da quietanza del bonifico bancario (66114498406), in atti, con versamento della predetta somma alla Sezione di Tesoreria Provinciale dello Stato di Roma.

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 pubblicata sul sito web dell'Autorità: www.agcom.it

Roma, 28 aprile 2011

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

I COMMISSARI RELATORI

Gianluigi Magri

Sebastiano Sortino

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola