

DELIBERA N. 238/10/CONS

Archiviazione del procedimento sanzionatorio n. 88/09/DIT avviato nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. per l'inottemperanza al provvedimento temporaneo n.68/09/DIT .

L'AUTORITA',

NELLA riunione del Consiglio del 20 maggio 2010;

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

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 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 delibera n.173/07/CONS del 19 aprile 2007, ed il relativo Allegato A, recante "*Regolamento concernente la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e utenti*", e successive modifiche ed integrazioni;

VISTO l'atto di contestazione del Direttore della Direzione tutela dei consumatori, n. 88/09/DIT del 30 dicembre 2009, notificato il 5 gennaio 2010, con il quale è stata contestata alla società Telecom Italia S.p.A. con sede legale in Milano, Piazza degli Affari 2, e sede secondaria in Roma, Corso Italia 41, 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. 68/09/DIT, emesso in data 11 dicembre 2009 dalla Direzione tutela dei consumatori ai sensi dell'art. 5 della delibera n.173/07/CONS;

VISTE le controdeduzioni della società Telecom Italia S.p.A.;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Deduzioni della società interessata.

La società Telecom Italia S.p.A. ritiene che la contestazione dell’Autorità sia priva di fondamento per le seguenti ragioni.

Gli esiti delle verifiche svolte sui sistemi *wholesale* e *retail* confermano l’avvenuta ottemperanza nei termini e cioè entro il “giorno lavorativo successivo al ricevimento a mezzo fax della presente comunicazione”: il provvedimento dell’11 dicembre 2009, pervenuto via fax lo stesso venerdì 11 dicembre alle ore 18,13, è stato quindi eseguito entro il primo giorno lavorativo successivo cioè il lunedì 14 dicembre 2009. Sul punto si segnala che è stato possibile procedere a tale attivazione nei tempi sopradescritti (peraltro a cavallo tra un sabato ed una domenica) in quanto erano state già avviate sulla base della precedente richiesta di attivazione urgente del 30 novembre 2009 le attività di lavorazione in forzatura vista l’inattività dell’OLO.

Si segnala peraltro che il provvedimento di contestazione riporta testualmente come termine di adempimento “entro il giorno lavorativo successivo alla gestione della procedura di rientro”, di fatto fissando un termine, seppur maggiormente aderente alle lavorazioni da effettuare nei casi di migrazione da altro OLO, di fatto incerto in quanto condizionato dall’attività dell’OLO stesso e solo induttivamente determinato e determinabile nella data del 29 dicembre 2009 cioè il giorno successivo alla data di consegna presente su Pitagora del 28 dicembre 2009).

In particolare i documenti che vengono prodotti e depositati in atti sono i seguenti:

- scambi di mail interne con la direzione *Wholesale* e la linea tecnica territoriale della funzione Open Access (anche estratte dal sistema Mirart) che evidenziano le difficoltà oggettive e le attività che hanno reso complesse le lavorazioni eseguite comunque nei termini anche tramite verifica diretta con contatto sul cliente in data 29 dicembre 2009 nell’ambito del quale è stato confermato il funzionamento anche dell’ADSL. Come emerge da tale scambio di mail la fonia era attiva fin dal 14 dicembre in forzatura rispetto alla data di “attesa consegna” presente sul sistema Pitagora per il 28 dicembre.;

- traffico telefonico estratto dai sistemi utili alla fatturazione da cui emerge che la linea del cliente ha fatto traffico fonia dal 14 dicembre 2009 (dalle ore 10:24) e traffico dati dal 29 dicembre 2009 (dalle ore 09:05) a conferma, quindi, di quanto già presente nel sistema gestionale (CRM) in cui si evidenziava già nello scorso mese di gennaio la data della prima connessione ADSL del 29 dicembre 2010.

Anche la documentazione raccolta in sede di accesso ha confermato che alla data del 21 dicembre il cliente – attivo in fonia con Telecom Italia dal 14 dicembre in forzatura, visto il provvedimento ricevuto da Agcom – non era stato “sconfigurato” da Fastweb. La mancata attività da parte dell’OLO ha determinato il disservizio lamentato dal Cliente all’Agcom in data 21 dicembre 2009 che consisteva nel poter chiamare solo linee di rete fissa Telecom impedendogli di chiamare numerazioni di altro OLO ovvero cellulari. E’ un disservizio che, come in altri casi simili gestiti necessariamente *favor*

utentis in forzatura non potendo contare sulla collaborazione tempestiva dell'OLO (il tema è ricorrente anche nei casi di ottemperanza ai provvedimenti ex art. 700 c.p.c.) è causato da lavorazioni laddove dei sistemi in modo asincrono.

L'operatore ha depositato inoltre le schermate del sistema condiviso tra Operatori (Pitagora) da cui emerge che:

- con riferimento all'ultimo ordinativo di cessazione con rientro inserito dall'OLO Fastweb la "data di consegna" era prevista per il 28 dicembre;

- relativamente al precedente ordinativo rifiutato si precisa che la "casuale di rifiuto" e' inserita da Telecom Italia su dichiarazione dell'utente. Nel caso di clienti Fastweb, al fine di assicurare il rientro senza soluzione di continuità del servizio, questi vengono contattati dai tecnici della funzione *Open Acces* di Telecom Italia per consentire i necessari e propedeutici interventi tecnici di ripristino della borchia di Telecom Italia da eseguire necessariamente in casa cliente perché Fastweb la sostituisce con apparati che supportano la sua tecnologia di rete.

Si contesta, infine, quanto affermato nell'ultimo rilevato del verbale di accertamento in cui è riportato che "dalle verifiche effettuate risulta che in data 29 dicembre 2009 alle ore 17,35 l'utenza risultava ancora priva di servizio", circostanza documentalmente priva di fondamento come provato dalla documentazione del traffico, se non relativamente al disservizio parziale, che se ancora presente a tale orario è comunque da attribuirsi esclusivamente all'inattività ed alla mancata collaborazione che Fastweb avrebbe dovuto comunque assicurare nelle lavorazioni di sconfigurazione delle risorse di rete entro il 28 dicembre 2009.

II. Valutazioni dell'Autorità in merito alle deduzioni di Telecom Italia S.p.A.

Le eccezioni sollevate dalla società Telecom Italia S.p.A., sulla scorta delle risultanze istruttorie, possono ritenersi accoglibili.

In effetti dalla documentazione prodotta risulta che l'operatore ha dato avvio alla procedura di "rientro" già prima della notifica del provvedimento temporaneo, seppure in "forzatura" a causa dell'inattività dell'operatore alternativo coinvolto.

Inoltre in data 14 dicembre 2009, e dunque il primo giorno lavorativo successivo alla predetta notifica, l'operatore ha dato corso alle attività previste, sebbene l'intero passaggio della linea abbia subito un ritardo sul versante dell'Adsl.

In ogni caso le schermate di traffico prodotte dimostrano l'esistenza di traffico voce a partire dal 14 dicembre 2009, e di traffico dati a partire dal successivo 29 dicembre.

Nella valutazione della fattispecie, inoltre, va tenuto presente che l'attività di gestione delle richieste di provvedimenti temporanei ha evidenziato la problematica corrispondenza delle procedure di portabilità *standard*, che necessariamente coinvolgono i diversi operatori interessati, con la tempistica e le modalità di adozione dei provvedimenti temporanei, peraltro segnalata anche dalla stessa Telecom Italia S.p.A. in diverse occasioni.

In conclusione può ritenersi che i parziali disservizi lamentati dal cliente e riscontrati in sede di verifica del 29 dicembre 2010 non siano imputabili ad un comportamento

volontariamente omissivo di Telecom Italia S.p.A., bensì ai sopra citati problemi di gestione condivisa delle procedure.

Per tali motivi si ritiene di poter accogliere le giustificazioni fornite da Telecom Italia S.p.A. in ordine alla assenza di responsabilità per le violazioni contestate.

RITENUTO, pertanto, che non ricorrono i presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa prevista dall'articolo 1, comma 31, della legge 249/97;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

SENTITA la relazione dei Commissari Gianluigi Magri e Sebastiano Sortino, relatori ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento di organizzazione e funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA

l'archiviazione del procedimento n. 88/09/DIT del 30 dicembre 2009, avviato nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. con sede legale in Milano, Piazza degli Affari 2, e sede secondaria in Roma, Corso Italia 41 per le motivazioni sopra esposte.

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

Napoli, 20 maggio 2010

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

I COMMISSARI RELATORI
Gianluigi Magri
Sebastiano Sortino

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