

**Delibera n. 260/11/CONS**

**Archiviazione del procedimento n. 72/10/DIT avviato nei confronti della società Teletu S.p.A. Per la violazione dell'articolo 1, comma 31, della legge n. 249/97  
(Proc. Sanz. N. 72/10)**

**L'AUTORITA'**

NELLA riunione di Consiglio del 5 maggio 2011;

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. 72/10/DIT del 27 dicembre 2010, notificato in data 30 dicembre 2010, con il quale veniva contestata alla società TeleTu la violazione dell'articolo 1, comma 31, della legge n. 249/97 per non aver ottemperato all'ordine impartito con il provvedimento temporaneo n. 562/10 adottato dal Corecom Lazio, avente ad oggetto il rilascio della linea per il rientro in Telecom Italia S.p.A. dell'utenza n. 064827683 intestata al sig. Giampiero Fagà;

VISTA la nota del 1 febbraio 2011 (prot. n. 4843) con la quale la Società interessata ha prodotto memorie difensive e formulata istanza di audizione;

VISTO il verbale di audizione del 15 febbraio 2011;

VISTI gli atti 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 il sig. Fagà, a decorrere dal mese di giugno 2009 lamentava disservizi sulla linea voce e, per tali ragioni, ha successivamente manifestato la volontà di migrare. Dunque, in data 26 giugno 2009 si provvedeva a fornire il relativo codice. In data 30 novembre 2009 l'utente presentava istanza di UG ed, all'esito dell'udienza di conciliazione del 24 marzo 2010, le parti addivenivano ad un accordo.

Ciononostante, in data 12 e 13 maggio 2010 l'utente presentava due istanze di GU5 volte ad ottenere il rilascio della linea voce e dati.

In data 25 maggio 2010 la Società comunicava al Corecom di avere già avviato la procedura di migrazione, con DAC prevista per il 10 giugno 2010. La predetta procedura, tuttavia, non si concludeva in ragione dei continui scarti. In ogni caso, in data 15 luglio 2010 si completava il rientro in Telecom della linea voce; il rientro di quella dati si perfezionava solo in data 21 gennaio 2011.

In merito al ritardo nell'esecuzione contestato dall'Autorità, la Società ha inteso dimostrare che, conformemente all'ordine impartito dal Corecom Lazio, si è attivata per dare esecuzione al provvedimento; solo gli effetti, ossia la conclusione della procedura di rientro, si sarebbero prodotti con ritardo per cause ad essa non imputabili.

La Società, precisa infine, che nonostante TeleTu abbia regolarmente informato il Corecom delle problematiche tecniche riscontrate nel corso dei precedenti tentativi di rientro nonché abbia fatto presente la necessaria collaborazione dell'operatore *recipient*, mai interpellato nel procedimento, dopo soli 6 giorni dall'adozione del provvedimento ne ha segnalato l'inottemperanza all'Autorità.

Per quanto sopra esposto la Società richiede l'archiviazione del procedimento.

## **II. Valutazioni dell'Autorità**

Preliminarmente occorre precisare che il Corecom Lazio ha segnalato a questa Autorità l'inottemperanza al provvedimento temporaneo n. 562/10 con il quale si ordinava alla società TeleTu di "*adempiere alla richiesta formulata dal sig. Fagà nella propria istanza*". In particolare l'utente, con l'avvio del procedimento di GU5, conclusosi con il provvedimento del 14 giugno 2010, ha richiesto, nei confronti di TeleTu, l'immediato rilascio della risorsa per il rientro in Telecom Italia S.p.A.

Nel corso del procedimento *de quo* TeleTu ha fornito, unitamente alle memorie difensive, ulteriore documentazione ad integrazione degli atti già in possesso dell'Autorità. In particolare, l'operatore ha allegato la copia di un verbale di accordo raggiunto con il cliente il 24 marzo 2010, dando evidenza di un pregresso procedimento conciliativo instaurato dal sig. Fagà innanzi al medesimo comitato (nel merito si accordava al cliente la corresponsione di una somma, a titolo di indennizzo, per i disservizi patiti). In effetti, dalla documentazione inviata dal Corecom non si ha

evidenza del pregresso procedimento; ovvero il formulario GU5 risulta connesso ad una nuova istanza di UG (protocollo del 12 maggio 2010), avente ad oggetto la richiesta di rientro formulata, a detta dell'istante, nel marzo 2010, oltre alla corresponsione delle somme dovute in virtù di un accordo raggiunto nel mese di marzo con TeleTu.

Premessa brevemente la cronologia dei fatti, le argomentazioni difensive formulate dalla società TeleTu in merito alla violazione contestata possono trovare accoglimento, per le motivazioni di seguito specificate.

In data 25 maggio 2010 TeleTu, ricevuta la richiesta di informazioni da parte del Corecom, ha chiarito che la procedura di migrazione risultava già avviata con DAC prevista per il 10 giugno 2010, come si evince dalla copia della schermata di sistema, allegata alle memorie difensive. In ogni caso, chiarisce la TeleTu, tutte le problematiche tecniche riscontrate sono state comunicate al Corecom, evidenziando la necessità di una effettiva collaborazione da parte dell'operatore *recipient*, di fatto mai coinvolto nella procedura.

Con l'adozione del provvedimento temporaneo, la Società si è nuovamente attivata per processare la dismissione della linea e consentirne il rientro in Telecom, in ottemperanza all'ordine ricevuto. Ed infatti, come si evince dalle predette schermate, la linea voce risulta definitivamente rientrata in Telecom il 15 luglio 2010 mentre solo in data 21 gennaio 2011 Telecom conferma l'avvenuta dismissione della linea dati. In particolare bisogna considerare che il termine di un giorno disposto dal provvedimento per l'esecuzione dell'ordine non può intendersi come termine entro il quale deve concludersi l'intera procedura, bensì come arco di tempo entro il quale la Società (TeleTu) deve attivarsi per porre in essere quanto di propria competenza. Nel caso in esame l'attività di dismissione, sia per la linea voce che per quella dati, è stata avviata dopo soli 6 giorni (22 giugno 2010) dalla ricezione del provvedimento temporaneo, ritardo che non può considerarsi rilevante, in termini di inottemperanza, tale da giustificare l'irrogazione di una sanzione.

RITENUTO, per le motivazioni sopra esposte, che non ricorrono i presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa prevista dall'articolo 1, comma 31, della legge n. 249/97;

VISTA la proposta formulata dalla Direzione tutela dei consumatori;

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

## **DELIBERA**

l'archiviazione del procedimento sanzionatorio n. 72/10/DIT, avviato nei confronti della società TeleTu S.p.A., con sede legale in Via Cassanese, 210 – 20090 Segrate (MI).

La presente delibera è pubblicata sul sito web dell'Autorità: [www.agcom.it](http://www.agcom.it).

Napoli, 5 maggio 2011

**IL PRESIDENTE**

Corrado Calabrò

**I COMMISSARI RELATORI**

Gianluigi Magri

Sebastiano Sortino

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

**IL SEGRETARIO GENERALE**

Roberto Viola