

DELIBERA n. 285/13/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. 37/2012 ADOTTATO DAL CORECOM VENETO
(PROC. SANZ. n. 42/12/DIT)**

L'AUTORITA'

NELLA riunione di Consiglio del 16 aprile 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. 42/12/DIT del 14 dicembre 2012, notificato alla parte in data 20 dicembre 2012, con il quale è stata 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. 37/2012 adottato dal Corecom Veneto, 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., avente ad oggetto il rilascio da parte di BT Italia S.p.A., ed il contestuale rientro in Telecom Italia S.p.A., dell'utenza corrispondente al n. 049-5996XXX intestata al sig. Campagnolo;

VISTA la nota del 22 gennaio 2013, con la quale la società interessata ha trasmesso la propria memoria difensiva contenente anche la richiesta di essere sentita in audizione;

SENTITA la società nel corso dell'audizione tenutasi in data 30 gennaio 2013 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.

La predetta società, infatti, nei propri scritti difensivi, sostiene che, a fronte della richiesta inviata a BT Italia S.p.A. dal sig. Campagnolo, finalizzata alla cessazione di quattro utenze (nn. 049-5996YYY, 049-5990XXX, 049-5990YYY e 049-5996XXX) a lui intestate con contestuale rientro in Telecom Italia S.p.A., l'operatore *donating* BT Italia S.p.A. "*avviava erroneamente le attività, per dare corso alla richiesta di rientro sul numero 049-5996YYY, anche su altre numerazioni tra cui il numero 049-5996XXX*" oggetto del provvedimento temporaneo in questione. Tale errore, pertanto, ha comportato il rientro, secondo le normali procedure, unicamente del numero 049-5996YYY e, per tali motivi, la società Telecom Italia S.p.A. non ha potuto (e non può) avviare le normali procedure per far rientrare la numerazione 049-5996XXX in quanto per BT Italia S.p.A. (*donating*) la linea è già rientrata.

In sede di audizione, tuttavia, la società Telecom Italia S.p.A., pur ribadendo che la mancata conclusione della migrazione dell'utenza n. 049-5996XXX intestata al sig. Campagnolo è dipesa esclusivamente dalla società BT Italia S.p.A., la quale avrebbe effettuato l'abbinamento, in un'unica richiesta, di utenze *consumer* e *business*, ha dichiarato di aver effettuato il rientro di tutte le altre utenze e di essersi attivata, presso il predetto operatore, al fine di consentire il rientro dell'ultima utenza oggetto del provvedimento temporaneo con conseguente emissione di un nuovo ordine di lavorazione in data 29 gennaio 2013.

II. Valutazioni dell'Autorità

Le eccezioni sollevate dalla Società, peraltro generiche e non adeguatamente documentate, non sono accoglibili per le seguenti motivazioni.

In via preliminare, si osserva che, già in esito all'istruttoria svolta dal Corecom Veneto a seguito del deposito del formulario GU5 da parte del sig. Campagnolo, è emerso che l'operatore BT Italia S.p.A. ha fornito tutte le informazioni e documenti necessari a tracciare le attività di competenza svolte in relazione alla richiesta di cessazione con rientro in Telecom Italia S.p.A. delle utenze intestate al predetto cliente. In particolare, la società BT Italia S.p.A. ha trasmesso le schermate di sistema dalle quali emergono, in maniera chiara ed inequivoca, i dati riconducibili alle diverse fasi dell'unico processo di migrazione, comprendente anche la numerazione oggetto del provvedimento temporaneo n. 37/12, il quale si è correttamente concluso il 14 aprile 2012, con notifica di espletamento, da parte della società Telecom Italia S.p.A., in data 24 aprile 2012.

La memoria difensiva trasmessa dalla società Telecom Italia S.p.A., viceversa, non chiarisce in maniera adeguata i motivi per cui non si è effettuato il rientro dell'utenza n. 049-5996XXX e contiene, peraltro, solo alcune schermate di sistema relative all'anno 2008 e nessun altro documento attestante le attività successivamente svolte per consentirne il rientro secondo quanto previsto dalla delibera n. 4/06/CONS e s.m.i.. Tanto premesso, va respinta anche l'eccezione sollevata dalla società Telecom Italia S.p.A., in relazione ad un asserito, erroneo abbinamento di utenze di tipo *consumer* e *business* operato dalla società BT Italia S.p.A. in quanto, al riguardo, non è stato fornito alcun supporto probatorio che giustifichi l'omessa portabilità della sola utenza n. 049-5996XXX a fronte del corretto, e non contestato, rientro, avvenuto già a far data dal mese di aprile 2012, di tutte le altre utenze coinvolte nella medesima procedura.

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. 37/2012 adottato dal Corecom Veneto 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 ha provveduto a garantire la fruizione del predetto servizio, limitandosi a dichiarare di aver inoltrato un nuovo ordine di lavorazione in data 29 gennaio 2013;

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. 285/13/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. 285/13/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

Roma, 16 aprile 2013

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim*
Antonio Perrucci