

**Delibera n. 288 /11/CONS**

**Archiviazione del procedimento sanzionatorio n. 86/10/DIT avviato nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. per la violazione dell'articolo 1, comma 31, della legge n. 249/97**

**L'AUTORITA'**

NELLA riunione di Consiglio del 18 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. 86/10/DIT del 3 gennaio 2011, notificato in data 5 gennaio 2011, con il quale veniva contestata alla società Telecom Italia S.p.A. la violazione dell'articolo 1, comma 31, della legge n. 249/97 per non aver ottemperato all'ordine impartito con il provvedimento temporaneo n. 580/10 adottato dal Corecom Lazio, avente ad oggetto "*l'immediato adempimento delle richieste di cui all'istanza della sig.ra Ferracchiato*";

VISTA la nota del 4 febbraio 2011 con la quale la Società interessata ha prodotto memorie difensive e formulata istanza di audizione;

VISTO il verbale di audizione del 22 febbraio 2011;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

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

La Società precisa che in data 24 maggio 2010, nel corso della procedura relativa alla istanza per l'adozione di un provvedimento temporaneo, ha comunicato al Corecom competente la presenza sui sistemi interni di una richiesta di cessazione con rientro in Telecom, in corso di lavorazione. Il successivo 10 giugno ha fornito al Comitato regionale ulteriore riscontro, comunicando che il rientro della numerazione con l'attivazione di Alice Casa non sarebbe stato possibile per problematiche tecniche e che, tuttavia, si sarebbe dato corso all'attivazione della numerazione con un'altra tipologia di servizio. Il data 6 agosto Telecom ha comunicato, a seguito di ulteriori verifiche, la presenza sui sistemi di due richieste di rientro gestite *ex delibera n. 274/07/CONS*: la prima scartata per "codice di migrazione errato"; la seconda, invece, annullata in fase di attivazione tecnica per incompatibilità del servizio Alice Casa con la procedura di rientro, così come previsto dalle condizioni contrattuali (cfr articolo 2, comma 2 laddove prevede che "*se il cliente è titolare di un contratto di accesso con altro operatore telefonico dovrà esercitare il proprio diritto di recesso dal contratto stesso e, contestualmente, richiedere il rientro in Telecom per consentire l'attivazione del servizio*"). In tale occasione Telecom, volendo concludere le attività di propria competenza, ha chiesto al Corecom, che non ha fornito alcun riscontro, conferma della volontà del cliente di rientrare in Telecom seppure con un'altra tipologia di servizio.

La procedura implementata per la gestione dei provvedimenti d'urgenza non prevede, infatti, che sia Telecom a contattare il cliente finale qualora siano riscontrate delle difficoltà nella procedura di rientro. Ciononostante, la Società chiarisce di aver sempre assicurato la massima collaborazione per una gestione celere degli ordini impartiti dal Corecom, facendosi carico anche di attività ulteriori rispetto alla propria competenza, specie nelle procedure di passaggio ove è necessario il rilascio della risorsa tecnica e/o della numerazione.

La Società, a sostegno delle proprie argomentazioni difensive, ha depositato la copia delle schermate Pitagora; dalle stesse emerge che la realizzazione del rientro della linea in Telecom con il servizio base RTG (tipo linea simplex) è stata effettuata successivamente all'ordinativo di cessazione con rientro per il servizio NPG (number portability geografica) inviato dall'operatore donating il 10 agosto 2010. Ossia, solo a seguito delle attività di lavorazione correlate al provvedimento n. 580/10, Telecom ha effettuato la relativa segnalazione a TeleTu; quest'ultima ha inserito l'ordine di cessazione su Pitagora consentendo alle divisioni TI retail e wholesale di dialogare correttamente ed attivare il servizio RTG di base. La predetta attivazione, tuttavia, è avvenuta senza tener conto della richiesta relativa ad Alice Casa, associata alla precedente istanza di cessazione. Telecom ha, infatti, richiesto al Corecom un supplemento di informazioni presso il cliente e conferma della volontà di dare ugualmente corso al rientro attivando un differente servizio, proprio in virtù del precedente annullamento avente causale "rifiuto rientro da parte del cliente".

Ad ogni modo, il rientro della cliente si è regolarmente perfezionato il 23 agosto 2010. A tal proposito Telecom precisa che l'attività dell'operatore donating è stata determinante, nonostante il Corecom non abbia mai avvertito la necessità di coinvolgere TeleTu nella procedura di GU5.

La Società, infine, allega le schermate estratte dal sistema “Mirart” evidenziando che, diversamente da quanto prodotto dal Corecom e detenuto nel fascicolo dell’Autorità, l’attività di Telecom non si è limitata alla sola comunicazione presente in atti, ma è proseguita anche successivamente.

In tal senso Telecom, oltre a ribadire la propria richiesta di archiviazione, auspica una rapida conclusione del tavolo tecnico volto a definire le procedure che tengono conto delle complessità e delle difficoltà tecnico – operative legate alla gestione dei GU5.

## **II. Valutazioni dell’Autorità**

Preliminarmente occorre precisare che il Corecom Lazio ha segnalato a questa Autorità l’inottemperanza al provvedimento temporaneo n. 580/10 con il quale si ordinava alla società Telecom Italia di provvedere “*all’immediato adempimento delle richieste di cui all’istanza della sig.ra Ferracchiato*”. In particolare l’utente, con l’avvio del procedimento di GU5 conclusosi con il provvedimento dell’8 giugno 2010, ha richiesto l’attivazione del servizio con Telecom Italia a seguito di cessazione con il gestore TeleTu S.p.A. Nel corso della istruttoria preliminare, all’esito della quale è stata contestata l’inottemperanza al predetto provvedimento, l’Autorità ha appurato una incongruenza tra la documentazione inviata dal Corecom in sede di segnalazione e le informazioni rese dalla Società. Nel corso del procedimento *de quo* Telecom 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 delle schermate Pitagora dalle quali si evince il rientro della linea, nonché copia delle pagine “Mirart” dalle quali risultano tutte le comunicazioni fornite al Corecom nella gestione del caso.

Alla luce delle informazioni rese e della documentazione prodotta, le argomentazioni difensive sostenute dalla società Telecom Italia possono trovare accoglimento, per le motivazioni di seguito specificate.

Il Corecom ha inviato, unitamente al provvedimento temporaneo dell’8 giugno 2010, la copia di due messaggi ricevuti da Telecom: con il primo la Società, in data 24 maggio, conferma che risulta in corso una procedura di cessazione con rientro; con il secondo, successivo alla notifica del provvedimento, Telecom comunica l’impossibilità tecnica di attivare il servizio Alice Casa. Null’altro è precisato in merito alla necessità di confermare la volontà del cliente per rientrare con un servizio differente.

Telecom Italia, viceversa, dà atto di una successiva comunicazione con la quale si informa il Corecom dell’esito dei precedenti tentativi di rientro (avviati in base alla delibera n. 274/07/CONS) e si richiede conferma della volontà del cliente di rientrare seppur con un servizio differente, appurata l’impossibilità tecnica di attivare Alice Casa. Nel corso del procedimento Telecom ha dimostrato, oltre ad aver mantenuto un costante dialogo con il Corecom procedente, di aver espletato tutte le attività di propria competenza per assicurare l’adempimento al provvedimento temporaneo. In particolare, in mancanza di un riscontro da parte del Corecom, la Società, pur di dare seguito all’ordine ricevuto, ha intrapreso una gestione del caso con l’operatore donating, indipendentemente dalla richiesta di attivare Alice Casa, tecnicamente non possibile.

Dunque, si è avvalsa della collaborazione dell'operatore donating, come precisato nelle memorie, pur non essendo TeleTu parte del procedimento; quest'ultima ha provveduto ad inserire l'ordinativo in data 9 agosto 2010 permettendo a Telecom Italia di ripristinare quantomeno il servizio di base (RTG). La ricostruzione fornita dalla Società, infine, ha trovato pieno riscontro nelle schermate Pitagora prodotte; dalle stesse, in particolare, si evince la conclusione della procedura di rientro ed il ripristino del servizio avvenuto in data 23 agosto 2010.

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. 86/10/DIT, avviato nei confronti della società Telecom Italia S.p.A., con sede in Milano, Piazza degli Affari, 2 e sede secondaria in Roma, Corso d'Italia, 41.

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

Roma, 18 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