



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 30/17/CONS

ORDINANZA INGIUNZIONE NEI CONFRONTI DELLA SOCIETÀ WIND TRE S.P.A. (GIÀ WIND TELECOMUNICAZIONI S.P.A.) PER LA VIOLAZIONE DELL'ARTICOLO 80, COMMI 4-BIS e 4-TER DEL DECRETO LEGISLATIVO 1 AGOSTO 2003, n. 259 IN COMBINATO DISPOSTO CON GLI ARTICOLI 17, COMMA 2, e 18, COMMA 2 e 5 DELLA DELIBERA n. 4/06/CONS COME MODIFICATA DALLA DELIBERA n. 274/07/CONS e S.M.I.

(CONTESTAZIONE n. 23/16/DTC)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 18 gennaio 2017;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*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 il “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

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

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241, recante “*Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*”;

VISTO il decreto legislativo 2 luglio 2010 n. 104, recante “*Attuazione dell’articolo 44 della legge 18 giugno 2009, n. 69, recante delega al governo per il riordino del processo amministrativo*”;

VISTA la delibera n. 4/06/CONS del 12 gennaio 2006 recante “*Mercato dell’accesso disaggregato all’ingrosso (ivi compreso l’accesso condiviso) alle reti e sottoreti metalliche, ai fini della fornitura di servizi a banda larga e vocali (mercato n. 11 fra quelli identificati dalla raccomandazione della Commissione europea n. 2003/11/CE): identificazione ed analisi del mercato, valutazione di sussistenza di imprese con significativo potere di mercato ed individuazione degli obblighi regolamentari*”, come modificata dalla delibera n. 274/07/CONS;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA la delibera n. 401/10/CONS, del 22 luglio 2010, recante “*Disciplina dei tempi dei procedimenti*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 118/14/CONS;

VISTA la delibera n. 410/14/CONS, del 29 luglio 2014, ed il relativo Allegato A, recante “*Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni e consultazione pubblica sul documento recante «Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni»*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 581/15/CONS;

VISTA la delibera n. 265/15/CONS, del 28 aprile 2015, recante “*Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 88/16/CONS;

VISTA la delibera n. 220/08/CONS, del 7 maggio 2008, recante “*Procedure per lo svolgimento delle funzioni ispettive e di vigilanza dell’Autorità*”;

VISTO l’atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 23/16/DTC del 14 settembre 2016;

VISTA la nota del 14 ottobre 2016 con cui la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. (ora Wind Tre S.p.A. e di seguito “Wind” o la “Società”) ha trasmesso la propria memoria difensiva e ha chiesto di essere sentita in audizione;

SENTITA la Società nel corso dell’audizione tenutasi in data 26 ottobre 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Il fatto e la contestazione

Nel corso dell’anno 2015, sono pervenute numerose segnalazioni da parte di utenti che hanno riscontrato problematiche di varia natura durante le richieste procedure di migrazione e, di conseguenza, hanno subito prolungati disservizi relativamente alle utenze ad essi intestate. È stata, pertanto, avviata una vasta attività istruttoria, comprendente anche una mirata verifica ispettiva svolta presso la Società dal 9 al 11 dicembre 2015 e presso l’operatore Telecom Italia dal 29 marzo al 1 aprile 2015, in



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

qualità di operatori coinvolti nelle procedure di migrazione oggetto di segnalazione, dalla quale si è evinto che la Società non ha adottato procedure adeguate al fine di consentire ai propri clienti di passare ad altro fornitore di servizi di comunicazione elettronica senza procurare disservizi a danno dell'utente finale.

Nello specifico, dalla documentazione agli atti, e dalle dichiarazioni rese a verbale dalla medesima Società nel corso delle attività ispettive, con riferimento alle verifiche per i ritardi e disservizi delle procedure di migrazione segnalati dagli utenti De Risi – Cavallaro & Mortoro (utenza n. 0818504xxx), Conte (utenza n. 0585.42xxx), Merlini (utenza n. 0565.8811xxx), è emerso che l'operatore Wind, in qualità di *donating*, non ha eseguito procedure interne di sincronizzazione conformi al quadro normativo e ai regolamenti emanati dall'Autorità in materia di procedure di passaggio delle utenze tra operatori, come ampiamente descritto nell'atto di contestazione n. 23/16/DTC, con il quale è stato avviato nei confronti dell'operatore WIND un procedimento sanzionatorio per violazione dell'articolo 80, commi 4-*bis* e 4-*ter* del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 in combinato disposto con gli articoli 17, comma 2, e 18, comma 2 e 5 della delibera n. 4/06/CONS, come modificata dalla delibera n. 274/07/CONS.

2. Deduzioni della Società

La società WIND si è difesa ricostruendo, come di seguito riportato, le vicende delle procedure di migrazione relative alle utenze oggetto di contestazione adducendo, per ogni fattispecie, di aver messo in atto tutte le azioni necessarie per limitare i disservizi denunciati dagli utenti e così consentire ai medesimi di passare ad altro fornitore di servizi di comunicazione elettronica per la fruizione del servizio.

In relazione al ritardo nell'espletamento della procedura di migrazione dell'utenza n. 0818504xxx, intestata a Cavallaro & Mortoro di D., nello scenario Wind *donating* e Telecom Italia *recipient*, la Società si è difesa affermando di aver intrapreso "*la procedura di cessazione con rientro*" con ordine corrispondente alla volontà espressa dall'utente. In particolare l'operatore Wind ha affermato che in data 6 agosto 2014, successivamente all'avvio della procedura di cessazione delle due numerazioni 0818504xxx e 0818506xxx richiesta con ordine del 18 giugno 2014, non è stato in grado di completare il rientro della numerazione 0818504xxx in Telecom Italia a causa del comportamento dell'utente che rifiutava l'intervento del tecnico. Di conseguenza Wind non riceveva la notifica di espletamento della fase 2 da parte di Tim e, dunque, la procedura avviata con ordine del 18 giugno 2014 restava ancora pendente per ordine "*in lavorazione*". In seguito la Società registrava anche il mancato espletamento delle procedure di migrazione avviate con ordini del 18 agosto 2015 e 11 settembre 2015, scartate dal sistema per la medesima causale, per procedura "*in lavorazione*" intrapresa a seguito dell'ordine del 18 giugno 2014. Difatti l'operatore Telecom forniva notifica di riscontro alla procedura di cessazione del 18 giugno 2014 soltanto in data 3 marzo 2016. La Società ha comunque evidenziato di aver aperto una segnalazione sul portale Telecom, a seguito del reclamo del cliente, esortando la chiusura dell'ordine e di aver



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

successivamente inviato solleciti settimanali all'operatore di rete tramite *file* di sistema per sbloccare l'anomalia insistente sul sistema "OLO2OLO". Pertanto, la Società afferma di non avere alcuna responsabilità nel ritardo dell'espletamento della procedura di migrazione/rientro dell'utenza n. 0818504xxx, causato dall'assenza di riscontro da parte di Telecom alla procedura avviata in data 18 giugno 2014, espletata solo in data 3 marzo 2016, e di aver comunque messo in atto tutte le azioni necessarie per limitare il disservizio sull'utenza *de qua* attraverso azioni continuative e coordinate.

In relazione al ritardo nell'espletamento della procedura di migrazione dell'utenza n. 058542xxx, intestata a Conte, nello scenario Fastweb *recipient* e Wind *donating*, la Società si è difesa evidenziando che il differimento è stato determinato dall'anomalia tecnica insistente sul sistema "OLO2OLO" per mancato espletamento della procedura di migrazione avviata con ordine del 11 aprile 2013, per condotta da addebitarsi all'operatore *donor* Telecom. In particolare Wind ha rappresentato che, in data 11 aprile 2013, a seguito della conclusione del contratto con l'utente tramite *verbal ordering* di pari data, dopo aver avviato la fase 2 come *recipient*, ha ricevuto da parte di Fastweb la notifica del ripensamento del cliente, avendo l'utente manifestato la volontà di voler continuare a fruire del servizio offerto dall'operatore *donating*, del quale era cliente dal 2008. Pertanto Wind non procedeva ad avviare la fase 3 per completare la procedura di migrazione. Tuttavia, in data 20 gennaio 2015, a seguito di una attività di bonifica del sistema ad opera di Wind, è stata conclusa la fase 3 della procedura di migrazione del 11 aprile 2013 ancora pendente (scenario Fastweb *donating* e Wind *recipient*), espletamento che ha causato l'interruzione del servizio attivo con Fastweb. A tal proposito Wind si è difesa affermando che, in tale contesto, l'operatore *pivot* Telecom Italia avrebbe dovuto, già da tempo, espletare la procedura di migrazione del 11 aprile 2013 con KO per "*codice sessione scaduto*" e Fastweb avrebbe dovuto certificare la validità del codice sessione. L'operatore Wind in data 12 febbraio 2015 ha contattato l'utente, che ha confermato di voler rientrare in Fastweb, rientro avvenuto il 30 marzo 2015. Nelle conclusioni la Società ha affermato, anche per questa fattispecie, di aver tenuto una condotta improntata ad una diligenza superiore a quella ordinaria, realizzando, così, tutte le azioni necessarie per limitare i disservizi a danno dell'utente, peraltro non addebitandogli alcun costo.

Infine, in relazione al mancato rilascio del codice di migrazione relativo all'utenza n. 05658811xxx intestata all'utente Merlini, sulla quale era attivo il servizio con la società Wind Telecomunicazioni dal 29 novembre 2012, condotta che ha impedito all'utente di poter chiedere la migrazione verso altro operatore per l'attivazione e fruizione del servizio, la Società si è difesa riconducendo il disservizio ad un problema tecnico dei sistemi aziendali di carattere eccezionale.

In conclusione, la Società ha ritenuto di aver dimostrato la piena legittimità della propria condotta rispetto agli addebiti rilevati in sede di avvio del procedimento e, quindi, ha chiesto l'archiviazione del procedimento.

3. Valutazioni dell'Autorità



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In ordine alle difese svolte dalla Società, appare opportuno inquadrare le fattispecie in esame nel corretto contesto normativo.

Si evidenzia, infatti, che questa Autorità, sulla scorta della legislazione di matrice comunitaria, finalizzata all'incremento della concorrenza nel mercato delle comunicazioni elettroniche ed alla tutela dei consumatori di fronte ai rischi di disservizi nel corso delle procedure di passaggio da un fornitore ad un altro, ha approvato la delibera n. 4/06/CONS (poi modificata dalla delibera n. 274/07/CONS) e un Accordo quadro, allegato alla circolare dell'Autorità del 9 aprile 2008, che disciplinano in maniera dettagliata gli aspetti necessari a rendere operative le procedure tecniche concordate tra operatori per le attivazioni, migrazioni e portabilità del numero, nonché a consentire di ridurre al minimo i disservizi provocati all'utente finale. In particolare, nel citato Accordo quadro vengono individuate con chiarezza le varie fasi e la scansione temporale dei diversi processi gestionali connessi alle richieste di attivazione, migrazione e portabilità del numero al fine di assicurare la fruizione dei servizi da parte dei clienti e il contestuale passaggio da un operatore ad un altro senza soluzione di continuità.

Successivamente, il legislatore comunitario, con la direttiva n. 2009/136/CE, ha inteso rafforzare i precedenti interventi e stimolare ulteriormente la libertà di scelta degli utenti, per cui anche a livello nazionale, con il novellato articolo 80, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, è stato sancito il diritto per gli utenti di ottenere il trasferimento dei propri numeri, e la successiva attivazione con il nuovo gestore, nel più breve tempo possibile e senza subire interruzioni di servizio superiori ad un giorno lavorativo.

In tale quadro normativo, non può ritenersi giustificabile la condotta posta in essere dalla Società che, per quanto è emerso nel corso dell'attività ispettiva ed accertato con il la contestazione n. 23/16/DTC, non ha adottato, in relazione alle singole procedure di migrazione, per le quali ha rivestito il ruolo di operatore *donating*, procedure interne di sincronizzazione, conformi a quanto disciplinato dalla legge e dai regolamenti emanati dall'Autorità, in particolare rispetto all'attività da svolgere in concomitanza della data di attesa consegna del servizio (c.d. DAC) al fine di eliminare i frequenti disallineamenti di sistema che hanno inficiato i processi in corso e ne hanno rallentato l'esecuzione.

Come di seguito illustrato, infatti, per ogni fattispecie, la Società non ha realizzato, con la dovuta diligenza, le attività di propria competenza per consentire l'espletamento della procedura di migrazione nei tempi previsti dalla normativa contestata.

Per quanto concerne il mancato espletamento della procedura di migrazione dell'utenza n. 0818504xxx, intestata a Cavallaro & Mortoro di D., avviata con ordinativo del 18 agosto 2015, (e anche quelle successive, avviate con ordine del 11 settembre 2015, 11 dicembre 2015, 16 dicembre 2015 e 4 marzo 2016), è stato accertato che lo scarto è stato causato dalla anomalia generata dal mancato compimento della procedura avviata con ordine del 18 giugno 2014, KO di espletamento in fase 2 del 18 luglio 2014 e, comunque, non conclusa fino alla data del 1 aprile 2016, data di compimento della verifica da parte dell'Agcom sulla utenza *de qua* presso Telecom Italia, perché la procedura risultava essere "*correttamente in lavorazione*". In particolare Wind, a seguito della ricezione della lettera di risoluzione contrattuale del 16 giugno 2014, con la quale l'utente chiedeva il rientro in Telecom dell'utenza n. 0818504xxx e la disattivazione



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

dell'utenza n. 0818506xxx, ha avviato, con ordine del 18 giugno 2014, la procedura di cessazione di entrambe le utenze attive su rete Wind in modalità VoIP, mettendo in moto, pertanto, una procedura tecnica non conforme alla volontà dell'utente. In relazione all'accertamento dei fatti nei termini sopra riportati la Società si è difesa affermando di aver avviato la procedura con ordine conforme alla volontà dell'utente, intraprendendo la procedura di cessazione con rientro delle due utenze indicate e che il rientro dell'utenza n. 0818504xxx non si è completato perché l'utente si è opposto all'intervento tecnico presso il suo domicilio il 6 agosto 2014. Ma è evidente come Wind, con tali argomentazioni, ha confermato la propria responsabilità in ordine agli addebiti contestati. In primo luogo ha attestato di aver avviato delle procedure non conformi alla volontà dell'utente che, giova ripetere, chiedeva la disattivazione dell'utenza n. 0818506xxx ed il rientro in Telecom dell'utenza n. 0818504xxx. Invero Wind, con l'avvio delle procedure di cessazione delle due utenze indicate, ha generato l'errore di sistema che ha interrotto il rientro dell'utenza n. 0818504xxx in Telecom. Tuttavia, pur se si volesse affermare la necessità tecnica di procedere alla procedura di cessazione con rientro per le utenze *de quibus* e che solo dopo il loro rientro in Telecom si sarebbe potuto procedere alla riattivazione dell'utenza n. 0818504xxx e alla disattivazione dell'utenza n. 0818506xxx, (e che, pertanto, era indispensabile prevedere l'intervento tecnico del 6 agosto 2014 al domicilio dell'utente), Wind avrebbe dovuto adempiere in maniera più puntuale agli oneri informativi a suo carico, sia nei confronti dell'utente, sia nei confronti di Telecom, operatore coinvolto nella procedura di migrazione. All'utente, in effetti, avrebbe dovuto rappresentare la necessità dell'intervento tecnico per consentire il rientro dell'utenza n. 0818504xxx in Telecom, mentre con quest'ultimo operatore avrebbe dovuto assicurare un celere coordinamento tecnico. Invero, dall'esame degli elementi raccolti in fase istruttoria è possibile rilevare che ai reclami inviati dall'utente, per iscritto il 17 agosto 2015 e 15 settembre 2015 e per via telefonica, la Società ha sempre fornito risposte di tipo *standard*, per rassicurarlo o confermando che la pratica era in lavorazione o che era in fase di normalizzazione, e che, in qualsiasi caso, sarebbe stato contattato al numero di cellulare fornito dal medesimo cliente, contatto in concreto mai avvenuto, per quanto dichiarato dall'utente in atti istruttori.

Inoltre, dalle risultanze istruttorie acquisite da Telecom in corso di ispezione, è stato confermato che Wind, con il suo comportamento, ha determinato il mancato espletamento della migrazione dell'utenza n. 0818504xxx da Wind a Tim. Infatti è stato verificato che l'operatore Wind ha scartato la fase 2 della procedura del 18 agosto 2015 (e quelle successive del 11 settembre 2015, 11 dicembre 2015 e 16 dicembre 2015 e 4 marzo 2016) con causali di scarto non corrette (KO per "*cliente in cessazione /cessato*" i primi due casi; KO per "*codice migrazione errato*" terzo caso; KO per "*cliente in cessazione/cessato*" per i restanti due casi), mentre è stato accertato che "*né l'accesso né la NP risultavano cessate*" su rete Wind per la pendenza della procedura del 18 giugno 2014 inerente alle due numerazioni.

In relazione al ritardo nell'espletamento della procedura di migrazione dell'utenza n. 058542xxx, intestata a Conte, nello scenario Fastweb *recipient* e Wind *donating*, la Società si è difesa evidenziando che il differimento è stato determinato dall'anomalia



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

tecnica insistente sul sistema OLO2OLO per mancato compimento della procedura di migrazione del 11 aprile 2013 in fase 3 a seguito della notifica a Wind della volontà di ripensamento del cliente ad opera di Fastweb. La Società Wind si è difesa imputando la responsabilità del mancato espletamento della procedura del 13 aprile 2013 al comportamento omissivo dell'operatore *donor* Tim, il quale, nel ruolo di *pivot*, avrebbe dovuto scartare la procedura di migrazione per “*codice sessione scaduto*”, e dell'operatore Fastweb, che avrebbe dovuto certificare la validità del codice sessione.

Invero, le risultanze istruttorie hanno dimostrato che l'interruzione del servizio ADSL e voce, attivo con Fastweb dal mese di aprile del 2008, si è verificato il 20 gennaio 2015, a seguito della bonifica del sistema ad opera di Wind, attività che ha determinato l'espletamento della fase 3 della procedura dell'11 aprile 2013, che, per l'appunto, era rimasta pendente fino alla data di avvio dell'attività di bonifica. Ciò evidenzia che la procedura interna di sincronizzazione, da coordinarsi eventualmente anche con Fastweb *recipient* e Tim *donor*, doveva essere avviata dall'operatore Wind, il quale dopo la notifica da parte di Fastweb della volontà dell'utente di voler continuare a fruire del servizio con tale operatore, avrebbe dovuto porre in essere una procedura interna per riallineare il sistema. Di contro, è stato riscontrato che Wind è rimasta inerte per circa 2 anni, fino alla data del 20 gennaio 2015, quando ha avviato una ordinaria bonifica del sistema, attività che ha determinato l'espletamento della procedura pendente dal 11 aprile 2013, con interruzione del servizio ADSL e voce, disservizio prontamente denunciato dall'utente. La Società non si è repentinamente attivata per ripristinare il servizio con Fastweb, ma ha proceduto a contattare il cliente in data 12 febbraio 2015 e ha cessato l'utenza su propria rete in data 30 marzo 2015, consentendo il rientro in Fastweb dell'utenza *de qua*.

Infine, in relazione al mancato rilascio del codice di migrazione relativo all'utenza n. 05658811xxx, intestata all'utente Merlini, che aveva il servizio attivo con l'operatore Wind dal 29 novembre 2012, evento che ha impedito l'utente di aderire ad offerte di abbonamento più vantaggiose nel periodo intercorrente dal 15 ottobre 2015 al 16 gennaio 2016 (data in cui verosimilmente ha avuto conoscenza del predetto codice a seguito del suo inserimento in fattura) la Società si è difesa attribuendo la causa della mancata generazione del codice di migrazione all'esistenza di “*un problema tecnico sul CRM*” di carattere eccezionale, attribuita, come scritto in memoria difensiva, “*ad un problema tecnico dei sistemi aziendali Wind del tutto sporadico e non riconducibili a situazioni patologiche come tali censurabili*”.

Dall'istruttoria svolta, in realtà, è stato riscontrato che le vicende che hanno interessato l'accertamento *de quo* non sono riconducibili a situazioni di carattere eccezionale. È emerso, infatti, che l'utente voleva cambiare operatore dal 15 ottobre 2015 e ha segnalato il problema della mancata formazione del codice di migrazione con ricorrenti chiamate telefoniche al 155, numero dedicato al servizio clienti di Wind. In tali comunicazioni l'utente ha rappresentato alla Società l'assenza del codice di migrazione nelle fatture emesse nell'anno 2014 e per l'anno 2015, fino alla fattura de 12 settembre 2015. Nella propria difesa l'operatore ha dichiarato che il codice di migrazione dovrebbe essere stato generato solo in data 16 novembre 2015, dopo il reclamo per iscritto del



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

cliente del 5 novembre 2015, e che lo stesso è stato reso conoscibile sulla fattura del 13 gennaio 2016 in corso di emissione all'epoca dello svolgimento della verifica ispettiva del 11 dicembre 2015. Tuttavia la Società non ha provato quanto dichiarato mediante esibizione della fattura emessa nel gennaio del 2016. Gli esiti istruttori hanno evidenziato, dunque, che il problema tecnico non è riconducibile ad un evento a carattere "sporadico", ma da imputare ad una precisa responsabilità di Wind, che non ha risolto in tempi ragionevoli e con idonea procedura interna il disservizio lamentato dall'utente.

Tanto premesso, si ritiene di confermare quanto emerso in sede di avvio del procedimento sanzionatorio in ordine alla mancata esecuzione delle attività di competenza, in quanto la Società non ha fornito giustificazioni idonee ad escludere la propria responsabilità in relazione alle violazioni contestate.

RITENUTA, pertanto, la sussistenza dei presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa da euro 170.000,00 ad euro 2.500.000,00 ai sensi dell'articolo 98, comma 13, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 98, comma 17-*bis*, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, nel caso di specie non si applicano le disposizioni sul pagamento in misura ridotta di cui all'articolo 16, della legge n. 689/1981;

RITENUTO, quindi, di dover determinare la sanzione pecuniaria nella misura del minimo edittale pari ad euro 170.000,00 (centosettantamila/00) e che in tale commisurazione rilevano altresì i seguenti criteri, di cui all'articolo 11, della legge n. 689/1981:

A. Gravità della violazione

La Società, a causa della condotta non conforme al quadro regolamentare di riferimento, ha provocato disservizi agli utenti nel corso delle procedure di migrazione e portabilità del numero. In particolare, la Società ha adottato procedure interne non idonee a garantire l'effettivo esercizio dei diritti degli utenti, con particolare riguardo alla completa conclusione della procedura di passaggio tra operatori. A tal proposito, la condotta può essere considerata di media entità, sotto il profilo del danno cagionato agli utenti, e di media durata;

B. Opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

La Società, già prima dell'avvio del procedimento sanzionatorio, ha adottato iniziative specifiche per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione. In particolare, la Società ha previsto su base periodica ed attraverso il confronto dei dati presenti nel portale Telecom Italia di verificare lo stato degli ordini che risultano avere una fase 3 avviata ma non espletata con DAC superata e, così, procedere alla bonifica del sistema nonché alla gestione manuale della procedura. Con riferimento alle migrazioni che hanno ricevuto un espletamento positivo da parte di Telecom, l'operatore Wind, in qualità di *donating*, ha previsto un processo interno di quadratura, verifica ed intervento per assicurare l'effettiva cessazione del contratto;

C. Personalità dell'agente

La Società è dotata di un'organizzazione interna idonea a garantire la puntuale e corretta applicazione dell'articolo 80, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 e della delibera n. 4/06/CONS, come modificata dalla delibera n. 274/07/CONS;

D. Condizioni economiche dell'agente

In considerazione del fatturato netto realizzato dalla Società nell'esercizio di bilancio 2015, pari a 4.302 mln di euro, si ritiene congrua l'applicazione della sanzione come sopra determinata;

CONSIDERATO che, nelle more della conclusione del procedimento, la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. si è fusa, per incorporazione, con la società H3G S.p.A. nella nuova società Wind Tre S.p.A.;

CONSIDERATO che la nuova formulazione dell'art. 2504-*bis* c.c., al comma 1, chiarisce che la fusione tra società prevista dall'art. 2501 c.c. e seguenti non determina, nel caso di fusione per incorporazione, l'estinzione della società incorporata, né crea un nuovo soggetto di diritto nel caso di fusione paritaria, bensì attua l'unificazione per integrazione reciproca delle società partecipanti alla fusione (cfr. Cass., Sez. II, 22 agosto 2007, n. 17855; Cass., Sez. III, 23 giugno 2006, n. 14526). Pertanto alla luce di quanto sopra, sul piano delle sanzioni amministrative, la fusione (sia essa paritaria o per incorporazione) non comporta l'estinzione dell'obbligazione di pagamento delle pene pecuniarie conseguenti ai procedimenti a suo tempo instaurati nei confronti delle società interessate dalla fusione.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

UDITA la relazione del Commissario Francesco Posteraro, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

ACCERTA

che la società Wind Telecomunicazioni S.p.A., ora Wind Tre S.p.A. - codice fiscale: 02517580920, con sede legale in Trezzano sul Naviglio (MI), Via Leonardo da Vinci n. 1, ha violato l'articolo 80, commi 4-*bis* e 4-*ter* del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 in combinato disposto con gli articoli 17, comma 2, e 18, comma 2 e 5 della delibera n. 4/06/CONS, come modificata dalla delibera n. 274/07/CONS, per non aver eseguito con la dovuta diligenza le attività di propria competenza nell'ambito delle procedure di migrazione e cessazione dei servizi di accesso, condotta sanzionabile ai sensi dell'articolo 98, comma 13, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

ORDINA

alla predetta Società di pagare la sanzione amministrativa pecuniaria di euro 170.000,00 (centosettantamila/00) ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 13, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

DIFFIDA

la predetta Società dall'intraprendere ogni attività e/o comportamento in violazione delle disposizioni richiamate;

INGIUNGE

alla citata Società di versare entro 30 giorni dalla notificazione del presente provvedimento, sotto pena dei conseguenti atti esecutivi a norma dell'articolo 27 della citata legge n. 689/1981, la somma di euro 170.000,00 (centosettantamila/00) alla Sezione



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

di Tesoreria Provinciale dello Stato, avente sede a Roma, utilizzando il bollettino c/c n. 871012 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, ai sensi dell’articolo 98, comma 13, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, con delibera n. 30/17/CONS*” ovvero, in alternativa, indicando la medesima causale, utilizzando il codice IBAN: IT5400100003245348010237900 per l’imputazione della medesima somma al capitolo 2379, capo X mediante conto corrente bancario dei servizi di Tesoreria provinciale dello Stato.

Entro il termine di giorni dieci dal versamento, dovrà essere inviata in originale, o in copia autenticata, a quest’Autorità quietanza dell’avvenuto versamento, indicando come riferimento “*delibera n.30/17/CONS*”.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alla parte e pubblicata sul sito *web* dell’Autorità.

Napoli, 18 gennaio 2017

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Francesco Posteraro

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE