

DELIBERA N. 305/11/CONS

Archiviazione del procedimento sanzionatorio n. 69/10/DIT avviato nei confronti della società Fastweb S.p.A. per la violazione dell'articolo 1, comma 31, della legge n. 249/97

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 30 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. 69/10/DIT del 21 dicembre 2010, notificato alla parte in data 27 dicembre 2010, 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 del 13 agosto 2010 (prot. n. 14287) adottato dal Corecom Lombardia, avente ad oggetto il ripristino della funzionalità dei servizi attivi sull'utenza n. 0303469735 intestato al sig. Laconi;

VISTA la nota del 27 gennaio 2011 (prot. n. 4104) con la quale la Società interessata ha prodotto memorie difensive e formulata istanza di audizione;

VISTO il verbale di audizione dell'8 febbraio 2011;

VISTA la nota del 7 aprile 2011 (prot. 16135) con la quale l'Autorità ha richiesto ulteriori informazioni alle società Fastweb S.p.A. e Telecom Italia S.p.A. ai fini di un approfondimento istruttorio;

VISTA la nota del 26 aprile 2011 (prot. 19247) con la quale la società Fastweb S.p.A. ha fornito le ulteriori informazioni richieste;

VISTA la nota del 18 maggio 2011 (prot. n. 2423) con la quale la società Telecom Italia S.p.A. ha prodotto la documentazione richiesta;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Deduzioni della società Fastweb S.p.A.

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

La Società, *in primis*, ha prodotto copia delle schermate Eureka dando evidenza, contrariamente a quanto emerso in sede di verifica pre istruttoria, di aver inoltrato a Telecom Italia richiesta di ULL+NP sia per la numerazione principale che per quella aggiuntiva, entrambe migrate in data 26 novembre 2009. Ad ulteriore conferma dell'avvenuta migrazione Fastweb ha prodotto la copia delle fatture emesse nei confronti del sig. P. L. dalle quali risulta che tutte e due le numerazioni (principale ed aggiuntiva) hanno generato traffico a decorrere dalla data del 26 novembre 2009. Il cliente, tuttavia, ha riscontrato sulla numerazione aggiuntiva alcune problematiche tecniche, che gli permettevano di effettuare solo traffico in uscita e ricevere le chiamate generate da rete Fastweb o instradate direttamente verso Fastweb. Viceversa non riusciva a ricevere le chiamate originate o instradate tramite Telecom.

In merito alle ulteriori informazioni richieste dall'Autorità, la Società ha precisato che il sistema Eureka costituisce l'unico strumento attraverso il quale l'operatore si interfaccia con Telecom Italia (Pitagora) nelle varie fasi che caratterizzano la procedura di migrazione. Dunque, Fastweb ha confermato di aver fornito, per il tramite del sistema Eureka, tutte le informazioni necessarie all'operatore *donor* per il corretto instradamento delle utenze telefoniche non potendo, essa stessa, risolvere tecnicamente i disservizi per la problematica riscontrata.

Per quanto detto la Società ha ribadito la legittimità della propria condotta e richiesto l'archiviazione del procedimento.

II. Deduzioni della società Telecom Italia S.p.A.

Telecom Italia, in relazione alle informazioni richieste dall'Autorità, ha chiarito che "Pitagora" è l'unico sistema condiviso tra gli operatori che consente il "corretto dialogo" nell'ambito delle procedure di migrazione tra OLO, ai sensi della delibera n. 274/07/CONS.

Rispetto alla problematica riscontrata sulla numerazione (aggiuntiva) intestata al sig. P. L. la Società ha confermato, come già asserito in fase pre istruttoria, che la predetta utenza, nel passaggio da OLO1 a OLO2 non è risultata inserita sul sistema Pitagora da parte del *recipient* (Fastweb). Ciò non ha consentito le lavorazioni che avvengono su Rete Intelligente e che permettono il cambio del *routing number* per modificare gli instradamenti delle chiamate in entrata sulla rete. Ciò spiegherebbe il disservizio lamentato dall'utente sulla numerazione aggiuntiva a seguito della migrazione verso Fastweb, conclusasi il 26 novembre 2009. Pertanto, ribadita la valenza indiscussa del sistema Pitagora, Telecom Italia ha precisato che il mancato inserimento della numerazione aggiuntiva nella schermata dedicata da parte del *recipient*, pur avendo garantito la

migrazione di entrambe le utenze, non ha permesso il cambio del *routing number* su rete intelligente.

La Società, infine, ha dichiarato che in data 24 gennaio 2011 le linee sono rientrate in Telecom Italia; per la richiesta di assistenza tecnica sulla numerazione aggiuntiva intestata al sig. P. L. e generata sull'utenza principale, è stato aperto un trouble ticket chiuso il 7 febbraio 2011 ed ha previsto anche un intervento di Fastweb.

III. Valutazioni dell'Autorità

Con il procedimento in esame è stato contestato alla società Fastweb S.p.A. la mancata ottemperanza al provvedimento temporaneo del 13 agosto 2010 (prot. n. 14287) emesso dal Corecom Lombardia in relazione all'utenza n. 030346xxxx intestata al sig. P. L. In particolare, con il citato provvedimento il competente comitato regionale ha ordinato alle società Telecom Italia S.p.A., Wind Telecomunicazioni S.p.A. e Fastweb S.p.A. di *“porre in essere, nell'ambito delle rispettive competenze, tutte le attività necessarie al fine di garantire il corretto funzionamento del servizio sull'utenza n. 030346xxxx”*. Dalla documentazione prodotta dalle suindicate Società prima dell'avvio del procedimento sanzionatorio, ed in particolare dalle schermate allegate dalla Telecom Italia S.p.A., è emerso che in data 26 novembre 2009 la società Fastweb, nell'ambito della procedura di migrazione OLO to OLO (Wind – Fastweb), ha inserito sul sistema Pitagora l'ordinativo di attivazione del servizio riguardante la sola numerazione principale (DAC 26 novembre 2009), mentre non è risultato inserito alcun ordinativo per la numerazione aggiuntiva, oggetto del provvedimento del Corecom Lombardia.

Nelle more del procedimento l'operatore Fastweb, al fine di confermare la legittimità della propria condotta, ha prodotto la copia delle schermate Eureka dalle quali è emerso, diversamente dalle risultanze fornite da Telecom, l'inserimento di entrambe le numerazioni, che hanno generato regolare traffico a seguito della migrazione. In virtù di tale discordanza l'Autorità ha richiesto alle società Fastweb e Telecom di fornire ulteriori chiarimenti in ordine alle modalità di comunicazione tra i vari operatori nel corso delle procedure di migrazione OLO to OLO.

Alla luce delle suindicate premesse, ed in considerazione degli ulteriori elementi acquisiti in sede di approfondimento istruttorio, le argomentazioni difensive proposte dalla società Fastweb possono trovare accoglimento per le motivazioni di seguito specificate.

In particolare, come dichiarato dalla società Fastweb e confermato dalla società Telecom nelle proprie memorie, la numerazione aggiuntiva è migrata il 26 novembre 2009 ed ha generato traffico a decorrere da tale data. La limitata funzionalità del servizio segnalata dal cliente, quindi, sembra essere imputabile ad un'anomalia dei sistemi che, di fatto, ha impedito il corretto interfacciamento ed ha determinato un errore nella trasmissione di tutte le informazioni necessarie.

Da un lato, infatti, la società Fastweb, nei vari passaggi che scandiscono la procedura, ha sempre ricevuto notifiche positive sia da parte del *donating* (Wind) che del *donor* (Telecom), fin quando non si è perfezionata la migrazione per entrambi i numeri (infatti le due utenze sono sempre state rappresentate in affiancamento l'una all'altra ed esclusivamente collegate all'anagrafica dell'utente). Dall'altro, Telecom Italia ha confermato la migrazione e l'instradamento del traffico su rete Fastweb per entrambe le

numerazioni dando, al contempo, corso alle lavorazioni su Rete Intelligente in base alle sole evidenze inserite sul sistema Pitagora condiviso tra gli operatori. La società Telecom, cioè, ha proceduto secondo la schermata in cui non è visibile la numerazione aggiuntiva. In conclusione, il plausibile e possibile errore nell'interfacciamento tra i due sistemi giustificerebbe il disservizio subito dal sig. P. L. nell'utilizzo della numerazione aggiuntiva. Pur tuttavia, alla luce delle informazioni fornite dalle due Società, non è possibile ricondurre, con certezza, l'anomalia ad un sistema piuttosto che all'altro e, pertanto, non può imputarsi una responsabilità esclusiva al gestore Fastweb che, in ogni caso, ha fornito prova dell'avvenuta migrazione.

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. 69/10/DIT, avviato nei confronti della società Fastweb S.p.A. sede legale in Via Caracciolo, 51 – 20155 Milano.

La presente delibera è pubblicata sul sito web dell'Autorità: www.agcom.it.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con Decreto Legislativo 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.

Roma, 30 maggio 2011

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

I COMMISSARI RELATORI

Gianluigi Magri

Sebastiano Sortino

Per visto di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola