

DELIBERA n. 319/13/CONS

ORDINANZA INGIUNZIONE

**ALLA SOCIETA' WIND TELECOMUNICAZIONI S.P.A.
PER LA VIOLAZIONE DELL'ARTICOLO 1, COMMA 31, DELLA LEGGE 31
LUGLIO 1997, n. 249 PER L'INOTTEMPERANZA AI PROVVEDIMENTI nn.
158/2012 E U5341/2012 ADOTTATI, RISPETTIVAMENTE, DAL CORECOM
CALABRIA E DAL CORECOM LAZIO
(PROC. SANZ. n. 39/12/DIT)**

L'AUTORITA'

NELLA riunione di Consiglio del 3 maggio 2013;

VISTA la legge 31 luglio 1997 n. 249 e s.m.i., "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 s. m.i.;

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 s.m.i. ;

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 s.m.i.;

VISTO l'atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori, n. 39/12/DIT del 3 dicembre 2012, notificato alla parte in data 6 dicembre 2012, con il quale veniva contestata alla società Wind Telecomunicazioni S.p.A. la violazione dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249 per non aver ottemperato ai provvedimenti temporanei nn. 158/2012 e U5341/2012 adottati, rispettivamente, dal Corecom Calabria e dal Corecom Lazio 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. a favore, rispettivamente, del sig. Pugliese e del sig. Sole . In particolare, con il provvedimento

n. 158/12, il Corecom Calabria ha ordinato alle società Wind Telecomunicazioni S.p.A. (in qualità di operatore *recipient*) e TeleTu S.p.A. (in qualità di operatore *donating*) di porre in essere tutte le procedure tecnico-amministrativo-gestionali volte a realizzare la migrazione, con portabilità del numero, dell'utenza n. 0963-883XXX intestata al sig. Pugliese, mentre, con il provvedimento n. U5341/12, il Corecom Lazio ha ordinato alla società Wind Telecomunicazioni S.p.A. di provvedere all'immediato rilascio delle utenze nn. 06-85302XXX e 06-85830XXX intestate al sig. Sole ;

VISTA la nota del 21 dicembre 2012, con la quale la società interessata ha richiesto di essere sentita in audizione;

VISTA la nota del 4 gennaio 2013, con la quale la società interessata ha trasmesso la propria memoria difensiva;

SENTITA la società nel corso dell'audizione tenutasi in data 11 gennaio 2013 ed acquisiti, in quella sede, i documenti elencati nel relativo verbale;

CONSIDERATA la necessità di disporre un supplemento istruttorio nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. con conseguente sospensione, ai sensi dell'articolo 7, della delibera n. 136/06/CONS e s.m.i., dei termini del procedimento;

VISTA la richiesta di informazioni e documenti trasmessa alla società Telecom Italia S.p.A. in data 28 febbraio 2013;

VISTA la nota di riscontro trasmessa dalla società Telecom Italia S.p.A. in data 27 marzo 2013;

VISTA la comunicazione di sospensione del procedimento, inviata alla società Wind Telecomunicazioni S.p.A. in data 4 marzo 2013;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Deduzioni della società Wind Telecomunicazioni S.p.A..

La società Wind Telecomunicazioni S.p.A. ritiene che la contestazione dell'Autorità sia ingiustificata per i motivi riassunti di seguito.

In via preliminare, in relazione al provvedimento n. 158/2012, riferito al cliente Pugliese (utenza n. 0963-883XXX), la società Wind Telecomunicazioni S.p.A., nella propria memoria difensiva, fornisce una breve ricostruzione di quanto accaduto. In particolare, la società precisa che, in data 4 maggio 2012, veniva inserito, nei sistemi

informatici di Wind, un ordine di attivazione con accesso ULL sulla numerazione 0963-883XXX, con offerta “*All inclusive L*” nello scenario OLO *recipient* Wind-OLO *donating* TeleTu.

Successivamente, in data 5 giugno 2012, l’ordine relativo all’attivazione del servizio ADSL veniva rifiutato dalla società Telecom Italia S.p.A. con causale “*Impossibile individuare l’impianto da variare/cessare*” e, in data 23 agosto 2012, il cliente confermava alla società Wind che i servizi risultavano ancora attivi con l’operatore TeleTu S.p.A. e, pertanto, si provvedeva ad inoltrare un nuovo ordine di migrazione. In data 29 agosto 2012, tuttavia, perveniva un rifiuto da parte di TeleTu con motivazione “*Altro ordine in corso per tale utenza*” e, quindi, si provvedeva ad inoltrare una nuova richiesta di verifica tecnica, all’esito della quale venivano inseriti altri due ordini, rispetto ai quali pervenivano ulteriori rifiuti da parte dei gestori Telecom Italia e TeleTu con le medesime causali di scarto ricevute in precedenza.

La società Wind Telecomunicazioni S.p.A. evidenzia, inoltre, che, in data 22 ottobre 2012, è stato raggiunto dinanzi al Corecom Calabria un accordo conciliativo con il cliente che prevede la corresponsione di un indennizzo e l’attivazione, a conclusione del processo di migrazione, della promozione “*Promo € 10,00 per sempre*”.

Da ultimo, la società sottolinea che, a seguito di un nuovo ordine di migrazione inoltrato in data 31 ottobre 2012, la fase 3 del processo di migrazione non si completava in quanto la società Telecom Italia S.p.A. opponeva causale di scarto “*Altra richiesta in lavorazione per la stessa coppia Contratto/Sede-KOFC84*” e, perciò, veniva aperta un’altra segnalazione tecnica al fine di eliminare eventuali disallineamenti di sistema e risottomettere l’ordine di migrazione che, difatti, veniva reiterato in data 6 dicembre 2012. A tale proposito, la società, in sede di audizione, ha comunicato che anche tale ordine è stato bocciato dalla società Telecom Italia S.p.A. con la medesima causale dei precedenti, ossia “*Impossibile individuare l’impianto da migrare*”;

Relativamente al provvedimento n. U5341/2012 riferito al cliente Sole (utenze nn. 06-85302XXX e 06-85830XXX), la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. fa presente che, in data 16 giugno 2010, il cliente richiedeva l’attivazione delle linee ISDN 06-85302XXX (primaria) e 06-85830XXX (secondaria), già attive con Telecom Italia S.p.A., con listino “*Tutto incluso Gold Affari Isdn*”. In data 18 ottobre 2010, veniva attivata in Voip la numerazione Telecom n. 06-85830XXX, ma erroneamente configurata come linea ISDN primaria e, quindi, in data 8 novembre 2010, veniva aperta una segnalazione tecnica al fine di eliminare l’anomalia.

In data 25 giugno 2012, il cliente comunicava di aver richiesto la migrazione delle linee verso Telecom Italia e, difatti, quest’ultimo gestore inoltrava, in data 28 giugno 2012, rituale richiesta alla società Wind al fine di ottenere il rilascio sia dell’utenza primaria, n. 06-85302XXX, sia delle numerazioni aggiuntive ad essa associate. Tale richiesta, tuttavia, veniva rigettata dalla società Wind con causale “*DN non associato all’accesso da migrare*” e, in data 30 novembre 2012, veniva effettuata a livello tecnico la bonifica dell’anomalia che aveva comportato la erronea configurazione nei sistemi della numerazione secondaria n. 06-85302XXX. A questo punto, la società Telecom Italia provvedeva ad inoltrare nuova richiesta di portabilità delle due utenze e, in data 18

dicembre 2012, si completava la migrazione del numero 06-85302XXX. In considerazione della circostanza che il gestore *recipient* Telecom Italia ha provveduto a gestire il rientro della numerazione principale, Wind ritiene, pertanto, che sia tale operatore a dover completare anche il passaggio della numerazione secondaria.

Da ultimo, la società Wind evidenzia che, nel periodo in questione, si è prodotto un insoluto a carico del cliente pari ad euro 786,68 che, tuttavia, è stato completamente stornato con conseguente blocco della fatturazione.

II. Valutazioni dell'Autorità

Le eccezioni sollevate dalla società Wind Telecomunicazioni S.p.A. non sono accoglibili per le motivazioni indicate di seguito.

In ordine al provvedimento temporaneo n. 158/2012, la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. conferma, nella propria memoria difensiva, di aver avviato, a partire dal mese di maggio 2012, la migrazione dell'utenza intestata al sig. Pugliese. Ben prima dell'adozione del provvedimento temporaneo da parte del Corecom Calabria, tuttavia, ha ricevuto da parte della società Telecom Italia S.p.A. un primo scarto, nella c.d. fase 3 della procedura, dovuto all'impossibilità di individuare l'impianto da variare/cessare. A tale proposito, si osserva che, a fronte di questo primo esito negativo, la mera reiterazione degli ordinativi di migrazione da parte dell'operatore *recipient* Wind Telecomunicazioni S.p.A., in assenza delle specifiche e necessarie attività tecniche ed amministrative volte a risolvere, con la dovuta collaborazione reciproca tra gli operatori interessati, lo scarto opposto dall'operatore Telecom Italia S.p.A., non poteva che generare le inevitabili bocciature, sia dall'operatore *donating* TeleTu S.p.A. che dall'operatore *donor* Telecom Italia S.p.A. In effetti, il primo gestore ha rilevato una sovrapposizione di ordini nei propri sistemi, mentre il secondo ha ribadito la sussistenza dei medesimi problemi già comunicati in precedenza. A ciò si aggiunga che la società Wind, pur avendo inoltrato diverse segnalazioni tecniche per eliminare eventuali, e non meglio specificati, disallineamenti di sistema, ha dichiarato genericamente di aver riscontrato un'anomalia e di averla bonificata, ma non ha in alcun modo giustificato il persistere delle circostanze, confermate anche in sede di supplemento istruttorio disposto nei confronti della società Telecom Italia S.p.A., che hanno determinato l'impossibilità di concludere la migrazione richiesta dall'utente.

In ordine al provvedimento temporaneo n. U5341/2012, la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. dichiara che nell'anno 2010, a seguito dell'attivazione delle utenze intestate al sig. Sole, aveva già riscontrato una erronea configurazione di dette numerazioni sui propri sistemi ed aveva aperto una segnalazione tecnica in data 8 novembre 2010. Tanto premesso, si sottolinea che, a fronte della richiesta di rientro in Telecom Italia S.p.A., comunicata dal cliente in data 25 giugno 2012, la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. non solo ha opposto ingiustificati rifiuti al gestore *recipient* in quanto non aveva ancora provveduto a configurare correttamente le utenze sui propri sistemi, ma ha sanato la situazione soltanto in data 30 novembre 2012, ossia a distanza

di due anni dall'apertura della prima segnalazione tecnica e dopo più di due mesi dall'adozione del provvedimento temporaneo da parte del Corecom Lazio. In merito, poi, all'eccezione sollevata dalla società in relazione all'opportunità che sia la società Telecom Italia S.p.A. a completare la migrazione anche dell'utenza secondaria intestata al cliente, stante l'avvenuto rientro dell'utenza primaria, si fa presente che quest'ultimo operatore, in sede di supplemento istruttorio, ha confermato che l'attivazione di entrambe le numerazioni è stata espletata il 18 dicembre 2012 ed il servizio telefonico, come verificato anche con il cliente, risulta perfettamente funzionante.

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 Wind Telecomunicazioni S.p.A. non ha fornito alcuna giustificazione valida in merito alle violazioni contestate 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. 158/2012 adottato dal Corecom Calabria, seppure non ha comportato l'interruzione del servizio telefonico erogato dal gestore TeleTu S.p.A., ha tuttavia leso il diritto di scelta dell'utente e la possibilità di migrare verso un altro operatore in un contesto effettivamente concorrenziale. In relazione alla mancata ottemperanza al provvedimento temporaneo n. U5341/2012 adottato dal Corecom Lazio, va rilevato che, nonostante l'avvenuto rientro delle utenze in Telecom Italia S.p.A. in data 18 dicembre 2012, la società Wind Telecomunicazioni ha procurato ingiustificati ritardi della procedura di rientro non avendo provveduto in maniera tempestiva a risolvere l'errata configurazione, nei propri sistemi, delle numerazioni in questione, anomalia sanata solo a distanza di due anni dall'apertura della prima segnalazione tecnica. Tale circostanza ha, inoltre, leso il diritto dell'utente di fruire in maniera regolare del servizio per un periodo superiore a due mesi dalla data di adozione del provvedimento temporaneo;

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 Wind Telecomunicazioni S.p.A., a seguito dell'avvio del procedimento sanzionatorio, si è limitata, nel caso del sig. Pugliese, a reiterare l'ordine di migrazione in assenza delle specifiche e necessarie attività tecnico-amministrative volte ad eliminare, con la dovuta collaborazione reciproca tra gli operatori interessati, le causali di scarto ricevute; nel caso del sig. Sole, la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. ha unicamente evidenziato che l'operatore Telecom Italia S.p.A. era tenuto a completare la già avviata procedura di rientro delle utenze intestate al cliente senza, tuttavia, attivarsi per verificare l'avvenuta esecuzione del provvedimento temporaneo in questione e la regolare funzionalità del servizio già a partire dal 18 dicembre 2012;

c) con riferimento alla personalità dell'agente, la società Wind Telecomunicazioni 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, per ciascuna delle violazioni accertate, nella misura del doppio del minimo edittale pari ad euro 20.658,00 (ventimilaseicentocinquantotto/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 Francesco Posteraro, relatore ai sensi dell'articolo 31 del Regolamento di organizzazione e funzionamento dell'Autorità;

ORDINA

alla società Wind Telecomunicazioni S.p.A., con sede legale in Via Cesare Giulio Viola, 48 - 00148 Roma (RM) di pagare la somma di euro 41.316,00 (quarantunomilatrecentosedici/00) quale sanzione amministrativa complessiva irrogata, in merito alle violazioni accertate, 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. 319/13/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. 319/13/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 sul sito web dell'Autorità www.agcom.it

Roma, 3 maggio 2013

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Francesco Posteraro

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani