



DELIBERA N. 347/19/CONS

**ORDINANZA DI INGIUNZIONE ALLA SOCIETÀ TIM S.P.A. PER LA
VIOLAZIONE DELL'ARTICOLO 1, COMMA 31, DELLA LEGGE N. 249/1997
PER L'INOTTEMPERANZA AL PROVVEDIMENTO TEMPORANEO
N. GU5/39130/18 DEL CORECOM TOSCANA**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 18 luglio 2019;

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 “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”, di seguito il “*Codice*”;

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. 410/14/CONS, del 29 luglio 2014, e 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. 95/19/CONS;

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

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, e il relativo Allegato A, recante “*Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettronica*”;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma ConciliaWeb, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, di seguito “Regolamento”;

VISTO il provvedimento temporaneo n. GU5/39130/2018 adottato dal CORECOM Toscana in data 16 novembre 2018;

VISTO l’atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 3/19/DTC del 16 aprile 2019;

VISTA la nota del 17 maggio 2019 con cui la società TIM S.p.A. ha trasmesso la propria memoria difensiva, contenente anche una richiesta di archiviazione e una richiesta di audizione;

SENTITA la società TIM S.p.A. nel corso dell’audizione tenutasi in data 7 giugno 2019;

VISTA la nota del 12 giugno 2019, con la quale l’istante Ulivieri ha comunicato la riattivazione della linea telefonica in data 31 maggio 2019 e la sottoscrizione di un accordo con l’operatore per un indennizzo a titolo di ristoro per il disservizio patito;

VISTA la *email*, protocollata con il n. 299938 del 9 luglio 2019, con la quale la società TIM S.p.A. ha trasmesso copia della transazione, sottoscritta dall’utente e dai tre operatori coinvolti, con la quale questi ultimi si impegnavano a indennizzare l’istante per il disservizio patito;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Il fatto e la contestazione

In data 31 ottobre 2018, l'utente Ulivieri ha presentato al CORECOM Toscana una richiesta di adozione di un provvedimento temporaneo nei confronti degli operatori TIM S.p.A., Vodafone Italia S.p.A. e Wind Tre S.p.A., per il disservizio patito sull'utenza telefonica nr. 050760xxx, per ottenere la riattivazione, migrazione o cessazione della linea interrotta e della linea ADSL.

Il CORECOM Toscana ha evidenziato, nel provvedimento temporaneo emanato, che le Società di cui sopra non hanno prodotto memorie difensive nei termini stabiliti.

Successivamente Wind Tre S.p.A. solo in data 12 novembre 2018 ha inserito una nota in *Conciliaweb* nella quale affermava che *“la cessazione con rientro TIM, risulta avanzata verso TIM con DAC del 21.11.18, né verrà monitorato il corretto espletamento”*.

Vodafone dichiarava che con nota inserita nella piattaforma *Conciliaweb* in data 13 novembre 2018, che *“la linea è migrata in Wind dall'agosto 2018”*.

L'utente confermava, sempre tramite la predetta piattaforma, che in data 13 novembre 2018 persisteva il suo disservizio.

In applicazione dell'articolo 5 del Regolamento, il CORECOM Toscana ha adottato, in data 16 novembre 2018, il provvedimento temporaneo n. GU5/39130/2018 nei confronti delle società TIM S.p.A., Wind Tre S.p.A. e Vodafone Italia S.p.A., disponendo che gli operatori provvedessero ad avviare gli adempimenti tecnici gestionali, per la riattivazione della linea dell'utente sopra citato, entro le successive 48 ore dalla notifica del provvedimento temporaneo in questione.

In data 27 dicembre 2018 questa Autorità, con note prot. n. 241664 e n. 241658, su segnalazione del CORECOM Toscana, chiedeva informazioni rispettivamente a TIM S.p.A., e, in un'unica nota congiuntamente, a Vodafone Italia S.p.A. e Wind Tre S.p.A., circa l'eventuale adempimento del provvedimento temporaneo in precedenza indicato, in sede di risposta alla richiesta formulata, ai sensi dell'art. 1, comma 31 della legge n. 249/1997, l'operatore Vodafone comunicava in data 7 gennaio 2019 che: *“dai sistemi Vodafone risulta una migrazione verso Wind della linea 050760xxx, correttamente espletata in data 17 agosto 2018. Per i disservizi lamentati l'istante dovrà, dunque, rivolgersi all'operatore Recipient.”*

In data 4 gennaio 2019, l'operatore Wind Tre S.p.A. comunicava, quanto segue: *“In data 05/11/2018 a seguito di ricezione istanza GU5 finalizzata al ripristino dell'utenza 050760xxx, veniva prontamente inoltrata segnalazione ad ente competente dove si evinceva che essendoci stato un espletamento errato da parte del gestore Telecom, l'ordine di cessazione con rientro 1-440777924303, inviato il 25/09/2018 era andato in KO in data 17/10/2018 per Rinuncia Cliente. In data 08/11/2018 WIND Tre provvedeva a risottomettere l'ordine di cessazione con cod ord OLO 17717009 il cui ordine, sempre nella medesima data, viene sempre scartato dal gestore in TIM per impossibilità tecnica. Si apre segnalazione a TI (WIN: NPG:1129877) per richiedere rinotifica e allineamento sistemi il cui gestore TIM riferisce che il DN è in fase di rientro con ordinativo cod.ord. 17717009 in*

NOW, ancora in corso. In data 27/11/2018 e 06/12/2018 lo scrivente gestore provvede ad inviare solleciti al gestore TIM per chiedere informazioni in merito all'espletamento del rientro della numerazione oggetto di istanza ed in data 06/12/2018 il gestore TIM riferisce che non si conoscono le motivazioni che hanno prodotto il KO e se il Cliente era sempre interessato a rientrare in TIM, eventualmente poteva essere invitato a rivolgersi direttamente al servizio Clienti di TIM. In data 22/12/18 viene reiterato ordine di cessazione inviato a TI in data 24/12/18 con cod ord OLO 17811885 ora in corso. In data 28/12/2018 ed in data 02/01/2018 WIND Tre procede nuovamente a sollecitare il gestore TIM per chiedere di intercettare l'ordine e procedere al rientro del DN 050760588".

In data 10 gennaio 2019 l'operatore TIM S.p.A. comunicava che: "Data la complessità della questione in esame, TIM richiede pertanto a Codesta Autorità un termine più ampio al fine di poter effettuare tutte le verifiche del caso e fornire un riscontro più approfondito".

In data 30 gennaio 2019, l'Autorità sollecitava a TIM S.p.A., tramite nota protocollata con il n. 39694, la risoluzione del disservizio lamentato dall'utente e il conseguente adempimento del provvedimento temporaneo adottato dal CORECOM Toscana, dandone comunicazione entro e non oltre il 6 febbraio 2019.

In data 7 febbraio 2019, con nota protocollata con il n. 51760, TIM comunicava che "Il tentativo di rientro dell'utenza in oggetto risulta andato in scarto per codice di migrazione errato rilasciato da altro operatore. Successivamente, in data 08/01/19 TIM contatta il cliente che riferisce di aver già da tempo attivato linea con altro gestore e non intende più avere alcun rapporto contrattuale con TIM. A seguito del citato colloquio, TIM invia al cliente lettera con cui prende atto della sua rinuncia alla riattivazione dell'utenza de qua così come da allegato. Sono in corso trattative con il cliente in sede di istanza di definizione al fine di soddisfare le rivendicazioni di carattere economico del cliente medesimo in merito al mancato rientro in TIM. Inoltre, in occasione dei suddetti contatti il cliente ci ha riferito di voler rientrare in TIM, pertanto TIM medesima ha provveduto a riattivare il processo di rientro, come da note di lavorazione allegate, previa registrazione di relativo verbal order a cui seguirà l'emissione dell'ordinativo di riattivazione. Sarà cura di TIM aggiornare Codesta Autorità non appena il suddetto processo di rientro sarà finalizzato".

In data 19 febbraio 2019 tramite mail protocollata con il n. 71438 del 20 febbraio 2019, l'utente comunicava la persistenza del disservizio segnalato.

Sono poi pervenute ulteriori comunicazioni dell'utente, tramite posta elettronica, in data 1° marzo 2019, con protocollo n. 90995 del 4 marzo 2019 e 28 marzo 2019, con le quali l'utente Ulivieri dichiarava in sintesi che "ad oggi la situazione di mancanza assoluta di linee telefonica ed adsl permane dal 17/08/2018".

Costatato che alla data del 26 marzo 2019 il provvedimento temporaneo n. GU5/39130/2018 del 16 novembre 2018 non risultava ottemperato e che TIM non aveva comunicato ulteriori informazioni circa il disservizio segnalato dall'istante, con atto di contestazione n. 3/19/DTC, del 16 aprile 2019, è stato avviato un procedimento

sanzionatorio ai sensi dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249 nei confronti del predetto operatore.

2. Deduzioni della società

La Società ha sostenuto l'infondatezza della contestazione per le seguenti motivazioni.

L'inottemperanza al provvedimento discende da difficoltà esclusivamente di natura tecnica, ostative alla tempestiva attivazione dell'utenza, derivanti da una serie di disallineamenti del sistema tra Wind e TIM che non hanno permesso al sistema di identificare la perfetta allocazione in centrale dell'utenza, segnalando invece una centrale diversa da quella dove era effettivamente allocata. Infatti, il sistema pescava l'utenza su una centrale errata (Centrale Cascina) e non su quella corretta di riferimento (Centrale Navacchio). Peraltro, dalla stessa memoria e dall'audizione dei rappresentanti dell'operatore, emerge una ferma volontà di attivare l'utente, risolvendo il prima possibile il disagio tecnico, arrivando anche a un accordo con lo stesso al fine di indennizzarlo per il disservizio patito. Pertanto, per l'operatore la contestazione dell'Autorità si baserebbe su una inottemperanza causata non da volontà dell'operatore, ma da un mero disagio di natura tecnica che lo stesso ha la volontà di sanare ottemperando conseguentemente al provvedimento del CORECOM ed alla richiesta dell'istante ed alla richiesta di ottemperanza dell'Autorità. Lo stesso operatore ha dichiarato di essere costantemente in contatto con l'ufficio rete Wind e l'utente stesso, per avvantaggiare e ultimare il rientro della linea in TIM. In audizione l'operatore ha poi dichiarato di aver provveduto all'attivazione della linea dell'utente in data 31 maggio 2019, con assegnazione della stessa numerazione originaria (050760xxx) e che comunque era in corso una transazione/accordo per indennizzare il sig. Ulivieri, che appena ultimata e firmata dalle parti, avrebbe provveduto a inviare all'Autorità non oltre il 10 luglio 2019.

3. Valutazioni dell'Autorità

Preliminarmente si segnala che la Società non si è avvalsa della facoltà, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della presente contestazione, ai sensi dell'art. 16, della legge 24 novembre 1981, n. 689, di pagamento di una somma in misura ridotta.

A conclusione dell'istruttoria, si ritiene che la Società non abbia addotto giustificazioni idonee a escludere la propria responsabilità per i profili di inottemperanza a un provvedimento temporaneo emanato dal CORECOM Toscana, per le motivazioni che seguono.

Nonostante l'operatore abbia provveduto al rientro dell'istante in TIM da Wind Tre in data 31 maggio 2019, impegnandosi a indennizzare l'utente per il disservizio patito, non può non evidenziarsi che TIM, fino a tale data, non abbia posto in essere un comportamento diligente, tale da potersi considerare quale ottemperanza a un provvedimento temporaneo del CORECOM Toscana che prevedeva il ripristino della linea, per l'utenza in questione, entro

e non oltre il 20 novembre 2018. Tale situazione di fatto, peraltro, ha causato disservizio all'utente in questione che non ha potuto usufruire della propria linea telefonica per un lungo periodo.

Si rileva, infatti, che, nonostante il provvedimento temporaneo prevedesse il ripristino del servizio entro la suddetta data, solo dopo 192 giorni e l'avvio del procedimento sanzionatorio si è addivenuti al ripristino del servizio. Un simile ritardo sarebbe giustificabile solo in presenza di elementi di fatto eccezionali, che, tuttavia, nel caso di specie non sono emersi né tantomeno sono stati dimostrati. Come costantemente ribadito da questa Autorità in casi simili, d'altronde, in presenza di un provvedimento temporaneo finalizzato al ripristino di un servizio essenziale, quale quello di comunicazione, è legittimo aspettarsi dall'operatore destinatario del provvedimento una diligenza superiore a quella ordinaria nella esecuzione delle procedure e nella ricerca della soluzione al disservizio.

Per altro verso, non può non evidenziarsi che la risoluzione del problema da parte della TIM solo successivamente alle richieste di informazioni, al sollecito e alla contestazione notificata dagli uffici dell'Autorità conferma la non corretta modalità con il quale si è affrontato il disservizio patito dall'istante, che si sarebbe potuto risolvere ben prima della data comunicata, anche in considerazione delle capacità e potenzialità tecniche in possesso della Società.

Conclusivamente, dagli atti risulta da parte dell'operatore una condotta non aderente al provvedimento temporaneo del CORECOM Toscana n. GU5/39130/2018 e, conseguentemente, si ritiene di procedere a sanzionare tale inottemperanza ai sensi dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249.

RITENUTA, pertanto, la sussistenza dei presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa da euro 10.329,00 a euro 258.228,00, ai sensi dell'art. 1, comma 31, della l. n. 249/1997:

CONSIDERATO che, nel caso di specie, si applicano le disposizioni sul pagamento in misura ridotta di cui all'articolo 16, della legge n. 689/1981, e che la parte non ha inteso avvalersi di tale facoltà;

RITENUTO, quindi, di dover determinare la sanzione pecuniaria nella misura del minimo edittale, pari a euro 10.329,00 (diecimilatrecentoventinove/00), e che in tale commisurazione rilevano altresì i seguenti criteri, di cui all'art. 11, della l. n. 689/1981:

A. Gravità della violazione

La Società, con la propria condotta, non ha risolto il disservizio né ha consentito l'immediata comprensione delle ragioni sottostanti la mancata attivazione da parte dei soggetti coinvolti, propedeutica alla risoluzione dello stesso. In particolare, all'Autorità non

è stata fornita una chiara giustificazione dell'inottemperanza del provvedimento in questione emanato dal CORECOM Toscana. Peraltro, l'utente stesso nel corso del procedimento ha lamentato più volte il persistere del suo disservizio, che lo ha visto subire l'indisponibilità della linea per almeno otto mesi, fino alla data della sua tardiva attivazione, il 31 maggio 2019. Pertanto, la condotta sopra descritta può essere considerata di media gravità e durata;

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

La Società, nell'ambito del procedimento sanzionatorio *de quo*, nella memoria inviata in data 17 maggio 2019, ha evidenziato che la mancata attivazione sarebbe stata causata da un problema di natura tecnica che avrebbe provveduto a risolvere. In sede di audizione ha ribadito le difficoltà tecniche per l'attivazione della linea, pur dando atto dei tentativi effettuati per risolvere la problematica, che sono persistite sino alla data del 31 maggio 2019, data in cui l'operatore ha provveduto ad attivare la linea dell'istante, comunicando, inoltre, di aver stipulato una transazione con lo stesso, tramite la quale si impegnava a indennizzarlo per il disservizio patito;

C. Personalità dell'agente

La Società è dotata di una organizzazione interna idonea a garantire una gestione dei provvedimenti temporanei adottati dai CORECOM, provvedendo, nei termini e con le modalità prescritte, all'ottemperanza degli stessi al fine di risolvere celermente il singolo disservizio causato;

D. Condizioni economiche dell'agente

In considerazione del fatturato netto realizzato dalla Società nell'esercizio di bilancio 2018, pari a 19,11 mld di euro, si ritiene congrua e proporzionata l'applicazione della sanzione come sopra determinata;

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

ACCERTA



che la società TIM S.p.A. – codice fiscale: 00488410010, con sede legale in Via Gaetano Negri, 1 - 20123 Milano (MI), non ha ottemperato nei termini assegnati all'ordine impartito dal CORECOM Toscana con il provvedimento temporaneo n. GU5/39130/2018 del 16 novembre 2018;

ORDINA

alla predetta Società di pagare la sanzione amministrativa di euro 10.329,00 (diecimilatrecentoventinove/00) ai sensi e per gli effetti dell'art. 1, comma 31, della l. n. 249/1997;

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 l. n. 689/1981, la somma di euro 10.329,00 (diecimilatrecentoventinove/00) alla Sezione 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 1, comma 31, della Legge 31 luglio 1997, n. 249 con delibera n. 347/19/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. 347/19/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.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Napoli, 18 luglio 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi