

Delibera n. 378/11/CONS

Archiviazione del procedimento n. 14/11/DIT avviato nei confronti della Società Tiscali Italia S.p.A. per la violazione dell'articolo 1, comma 31, della legge n. 249/97

l'Autorità

NELLA riunione di Consiglio del 30 giugno 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. 14/11/DIT del 6 aprile 2011, notificato alla parte in data 11 aprile 2011, con il quale veniva contestata alla società Tiscali 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. 69/10 adottato dal Corecom Abruzzo, avente ad oggetto l'attivazione del servizio voce ed Adsl sull'utenza n. 087130xxxx intestata all'azienda agricola "La C. del Colle";

VISTA la nota del 9 maggio 2011 con la quale la Società interessata ha prodotto memorie difensive ed ulteriore documentazione probatoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Deduzioni della società Tiscali Italia S.p.A.

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

La Società ha precisato che il Corecom segnalante ha trasmesso solo una parte della documentazione relativa alla gestione del GU5, ovvero non risulta inviata la memoria del 14 ottobre 2010 che Tiscali ha prodotto nel corso del procedimento cautelare.

In particolare, nella suindicata memoria Tiscali ha indicato le ragioni ostative all'attivazione del servizio richiesto dal cliente allegando la relativa documentazione.

In specie, l'impossibilità di attivare il servizio è stata imputata direttamente ed esclusivamente ai ripetuti KO notificati da Telecom Italia che, di fatto, hanno impedito il perfezionarsi della migrazione da Telecom (donating) a Tiscali (recipient). Nella nota del 14 ottobre 2010, infatti, Tiscali ha precisato al Corecom che *“la linea non è mai stata configurata su rete Tiscali”* e, pertanto, non ha potuto intervenire per la riattivazione dell'utenza ancora attestata su rete Telecom. Ad ogni modo Tiscali, pur avendo informato il Corecom delle difficoltà tecniche riscontrate nella procedura di migrazione, ha tempestivamente gestito la richiesta di cessazione formulata dal cliente successivamente all'adozione del provvedimento temporaneo.

Alla luce delle suindicate argomentazioni, la Società ha richiesto l'archiviazione del procedimento ovvero, in via subordinata, di considerare le motivazioni proposte ed applicare la sanzione amministrativa prevista nel minimo edittale.

II. Valutazioni dell'Autorità

Preliminarmente occorre precisare che il Corecom Abruzzo, su segnalazione del cliente del 18 ottobre 2010, ha comunicato a questa Autorità l'inottemperanza al provvedimento temporaneo n. 69/10 con il quale si ordinava alla sola società Tiscali Italia S.p.A. di *“provvedere alla riattivazione del servizio corrispondente al numero 087130xxxx entro due giorni lavorativi”*. Nel corso delle verifiche pre istruttorie Tiscali ha dato atto di aver gestito l'istanza di recesso formulata dall'utente, non anche l'attivazione del servizio conformemente all'ordine impartito dal Corecom, rimasto inevaso sino alla cessazione del contratto.

Nel corso del procedimento *de quo* Tiscali 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 della nota inviata al Corecom a seguito dell'adozione del provvedimento temporaneo e copia delle schermate di sistema attestanti le fasi della procedura di migrazione dell'utenza in oggetto.

Alla luce delle informazioni rese e della documentazione prodotta, le argomentazioni difensive formulate dalla società Tiscali in merito alla violazione contestata possono trovare accoglimento, per le motivazioni di seguito specificate.

Come ben precisato nella memoria del 14 ottobre 2010 inviata al Corecom, a seguito della sottoscrizione del contratto da parte del cliente (2 agosto 2010), la Società ha avviato la procedura di migrazione da Telecom *donating*. In data 4 agosto 2010 Tiscali ha, quindi, verificato sul portale di Telecom Italia la copertura geografica della

linea; è seguita, nella medesima data, la corretta gestione delle prime fasi della migrazione (fase 1 e 2).

In data 19 agosto 2010 è stata avviata la terza fase del processo attraverso l'invio a Telecom dell'ordine di attivazione. Il predetto operatore, tuttavia, ha notificato un primo KO con causale "*codice R04 – Rete di distribuzione non disponibile. Risorse non disponibili*". In data 7 ottobre 2010 Tiscali ha inoltrato nuovamente la richiesta di attivazione cui è seguito un secondo KO per "*utenza non censita – numero della linea inesistente*". A conferma di quanto dichiarato Tiscali ha allegato la copia delle schermate di sistema; in particolare, dalle stesse risulta effettuata la preliminare verifica sulla disponibilità della risorsa TI, nonchè i successivi KO di Telecom Italia che, di fatto, hanno invalidato l'attivazione del servizio voce ed Adsl con Tiscali.

In merito alla mancata esecuzione del provvedimento contestata dall'Autorità, la Società ha inteso dimostrare che, conformemente all'ordine impartito dal Corecom Abruzzo, si è attivata per ottemperare all'ordine ricevuto; tuttavia, il mancato ripristino del servizio non sembra imputabile a Tiscali che ha documentato la corretta gestione della procedura di migrazione sino alla notifica dei KO da parte di Telecom Italia. Quest'ultima Società, in ogni caso, non è stata mai coinvolta nella gestione del GU5 nonostante fosse operatore *donating* e fonte dei KO tecnici che hanno impedito la prosecuzione della migrazione.

Infine, Tiscali ha dimostrato di aver informato il Corecom dell'impossibilità di attivare il servizio prima della richiesta di disdetta formulata dal cliente e della segnalazione di inottemperanza; ad ogni modo, l'istanza di recesso è stata tempestivamente gestita (1 giorno dalla richiesta).

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. 14/11/DIT, avviato nei confronti della società Tiscali Italia S.p.A., con sede in Località Sa Illetta Km 2.300 – 09100 Cagliari.

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

Roma, 30 giugno 2011

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

I COMMISSARI RELATORI
Gianluigi Magri
Sebastiano Sortino

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola