

Delibera n. 386/11/CONS

Ordinanza ingiunzione alla Società Wind telecomunicazioni S.p.A. per la violazione dell'articolo 70 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, in combinato disposto con l'articolo 19, comma 3, della delibera n. 4/06/CONS, per il ritardo nella gestione della cessazione dei servizi
(proc. sanz. n. 10/11/DIT)

L'AUTORITA'

NELLA riunione di Consiglio del 6 luglio 2011;

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*", ed in particolare, l'articolo 1, comma 6, lettera c), n. 14;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante "*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*";

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. 316/02/CONS, del 9 ottobre 2002, ed il relativo Allegato A, recante "*Adozione del nuovo regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*", e successive modifiche ed integrazioni;

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;

VISTA la delibera dell'Autorità n. 4/06/CONS, del 12 gennaio 2006, così come modificata dalla delibera n. 274/07/CONS, 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. 2003/311/CE): identificazione ed analisi del mercato, valutazione di sussistenza di imprese con significativo potere di mercato ed individuazione degli obblighi regolamentari*", ed in particolare l'articolo 19, comma 3;

VISTO il verbale di accertamento n. 10/11/DIT ed il conseguente atto di contestazione n. 10/11/DIT del 31 marzo 2011 del Direttore della Direzione tutela dei consumatori, notificato in data 5 aprile 2011, con il quale veniva contestata alla società Wind Telecomunicazioni S.p.A., con sede legale in Roma, via Cesare Giulio Viola 48, la violazione dell'articolo 70 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, in combinato disposto con l'articolo 19, comma 3, della delibera n. 4/06/CONS così come modificata dalla delibera n. 274/07/CONS, condotta sanzionabile ai sensi dell'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, per ciascuno dei due casi oggetto di accertamento;

VISTA la memoria difensiva della Società del 6 maggio 2011, acquisita in pari data al protocollo dell'Autorità con n. 21867;

VISTO il verbale dell'audizione della Società, tenutasi avanti questa Autorità in data 1 giugno 2011;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Deduzioni della società interessata.

Per l'utente M. C., l'operatore ha dichiarato che in data 16 settembre 2009 perveniva una richiesta di disdetta di un contratto voce e dati attivo con Wind. Sebbene il 6 ottobre 2009 si completasse la cessazione della componente adsl, quella relativa alla componente voce non avveniva a causa della mancata indicazione, da parte dell'utente, della volontà di far rientrare o meno la propria utenza in Telecom Italia (la cessazione senza rientro della numerazione avrebbe, infatti, determinato la perdita definitiva della numerazione). In data 13 aprile 2010, a fronte della ricezione di un reclamo da parte del cliente nel quale veniva finalmente indicata la propria volontà, Wind predisponendo la cessazione dell'utenza senza rientro in Telecom Italia. La disattivazione della fonia si completava quindi in data 22 aprile 2010.

In relazione all'utente V. N., l'operatore ha dichiarato che l'utente aveva attivi sull'utenza un servizio voce (offerta "Spazio Zero") in modalità Carrier Preselection ed un servizio adsl con tariffazione flat. In data 18 settembre 2010 perveniva richiesta di disdetta del contratto da parte dell'utente; Wind, pertanto, predisponendo a sistema la disattivazione dei servizi di fonia e di adsl in data 21 settembre 2010. Tuttavia, la richiesta di cessazione del servizio dati rimaneva bloccata a causa dell'attività in corso di cessazione della componente voce. La disattivazione del servizio voce aveva luogo solo il 18 dicembre 2010, mentre per il servizio dati, a causa di un'anomalia tecnica di sistema, essa doveva essere nuovamente riavviata in data 22 dicembre 2010 e si completava con la cessazione del servizio adsl il 27 dicembre 2010.

Dalla ricostruzione operata da Wind Telecomunicazioni S.p.A. emergerebbe l'inconferenza della normativa contestata per l'utente N., in quanto la disdetta è stata in realtà inoltrata "senza indugio" (come prescrive l'articolo 19, comma 3, della delibera n.

4/06/CONS). I successivi impedimenti tecnici sono stati, infatti, causati da un imprevedibile disallineamento nelle richieste degli utenti. Per l'utente M.C., invece, è da rimarcare anche la mancata indicazione dell'effettiva volontà di rientrare o meno sui sistemi di Telecom Italia, che ha indotto Wind a non dare corso alla richiesta di cessazione, pena la perdita della numerazione.

Wind Telecomunicazioni S.p.A. ha concluso le proprie difese chiedendo l'archiviazione del presente procedimento, relativamente ad entrambi i casi, per inapplicabilità della sanzione richiamata dal verbale di accertamento.

II. Valutazioni dell'Autorità.

Il procedimento prende avvio da due denunce con le quali è stata segnalata a questa Autorità la mancata esecuzione della volontà di cessare i servizi in essere con la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. dagli utenti qui di seguito indicati:

1. l'utente M.C. ha denunciato (prot. n. PRS214 del 28 novembre 2010) che Wind non ha tenuto conto della propria richiesta di disdetta dei servizi voce e dati erogati sull'utenza n. 039249xxxx, inviata in data 14 settembre 2009 ma cui l'operatore non aveva ancora dato esecuzione all'atto dell'invio della denuncia all'Autorità;
2. l'utente V.N. ha denunciato (prot. n. PRS207 del 26 novembre 2010) che Wind non ha tenuto conto della propria richiesta di disdetta dei servizi voce e dati sull'utenza n. 07767xxxx, inviata in data 15 settembre 2010, cui l'operatore dava esecuzione con definitiva cessazione dei servizi in data 18 dicembre 2010 per la parte voce ed il 27 dicembre 2010 per la parte dati.

L'Ufficio Gestione segnalazioni e vigilanza della Direzione tutela dei consumatori di questa Autorità ha svolto attività preistruttoria nei confronti di Wind Telecomunicazioni S.p.A. con nota prot. n. 74183 del 28 dicembre 2010, al fine di verificare la fondatezza delle dichiarazioni dei denunciati. La Società ha risposto con nota prot. n. 4790 del 1 febbraio 2011.

In riferimento all'utente M.C., dalla risposta del gestore è emerso che la richiesta di disattivazione dei servizi è pervenuta in data 18 settembre 2009 ed il 6 ottobre seguente veniva correttamente completata la cessazione del servizio dati. La cessazione del servizio voce, invece, non veniva processata in quanto, come dichiarato da Wind, l'utente non aveva comunicato la propria volontà di rientrare o meno sui sistemi di Telecom Italia. Poiché la semplice cessazione avrebbe determinato la perdita della numerazione, il gestore ha mantenuto attivo il servizio voce in ottica di attenzione per il cliente. In effetti, tale motivazione, astrattamente condivisibile, cozza tuttavia con quanto risulta in atti; l'utente, infatti, aveva comunicato in data 14 settembre 2009 la cessazione dei servizi a motivo del trasloco presso un altro immobile con diverso indirizzo (come indicato nella raccomandata di disdetta). Era, quindi, intuibile che la sua volontà fosse di cessare *sic et simpliciter* il servizio. Alla luce di ciò la condotta di Wind sembrerebbe incompatibile con quanto prevede la disposizione contestata: l'articolo 19, comma 3, della delibera n. 4/06/CONS (come modificata dalla delibera n. 274/07/CONS) prevede, infatti, l'obbligo per l'operatore alternativo di inoltrare “*senza indugio*” all'operatore notificato (ovvero Telecom Italia, nel caso di specie) la richiesta dell'utente, in modo da poter preparare la liberazione della risorsa con conseguente

interruzione del ciclo di fatturazione fra operatori (in virtù dell'utilizzo della risorsa Telecom da parte di altro OLO). Nel caso dell'utente in parola, invece, l'OLO non ha informato Telecom della volontà del sig. C. di cessare il servizio, ma ha continuato a tenere attiva l'utenza nella parte voce (tra l'altro, all'insaputa dell'utente che aveva nel frattempo traslocato) fatturando contestualmente anche gli abbonamenti per il periodo successivo alla disdetta. E' solo in seguito all'ultimo di alcuni reclami inviati dall'utente che Wind ha provveduto alla definitiva cessazione del servizio voce, completata il 22 aprile 2010. Ne segue che l'estremo ritardo con cui l'operatore ha processato la richiesta di cessazione non sembra giustificabile alla luce della disposizione contestata e delle comunicazioni intercorse con l'utente; si ritiene, quindi, l'operatore responsabile per l'utente M.C.

Per quanto concerne l'utente V.N., l'operatore ha dichiarato che la disattivazione tardiva dei due servizi è stata dovuta ad una "anomalia di sistema" che ha interessato il servizio voce; l'anomalia si è poi riverberata sulla successiva disattivazione del servizio dati, bloccandone la cessazione; solo a distanza di oltre tre mesi, come da tempistiche sopra indicate, la cessazione dei due servizi è stata ultimata. In sede di audizione Wind ha dichiarato che i ritardi sono stati causati da un disallineamento nelle richieste dell'utente di cessazione dei servizi voce e dati, senza fornire ulteriori chiarimenti né depositare conferenti evidenze probatorie. Per tali motivi questa Autorità non ritiene che tali dichiarazioni possano essere sufficienti, da sole, ad escludere la responsabilità di Wind, che si ritiene responsabile anche per l'utente V.N.

RITENUTO di confermare quanto rilevato in sede di accertamento in ordine alla violazione contestata, non avendo la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. fornito alcuna prova da cui risulti di aver processato senza indugio le due richieste di disdetta e, per l'effetto, di procedere ad irrogare la sanzione prevista dall'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, da determinarsi tra un minimo di euro 58.000,00 (cinquantottomila/00) ed un massimo di euro 580.000,00 (cinquecentottantamila/00);

CONSIDERATO quanto segue ai fini della irrogazione della sanzione e della sua quantificazione:

- con riferimento alla gravità della violazione, va rilevato che la mancata tempestività nella lavorazione della disdetta ha comportato l'addebito di costi sul conto intestato all'utente non giustificabili in alcun modo attesa la presenza di un'esplicita richiesta in tal senso;

- relativamente all'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, va rilevato che la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. ha provveduto allo storno/rimborso degli importi indebitamente fatturati all'utente;

- riguardo alla personalità dell'agente, la società Telecom Italia S.p.A. è dotata di una organizzazione interna idonea a garantire il rispetto delle previsioni di cui alla delibera n. 4/06/CONS (così come modificata dalla delibera n. 274/07/CONS), in materia di procedure per la cessazione dei servizi di accesso;

- con riferimento alle condizioni economiche dell'agente, si ritiene che la situazione patrimoniale della società Wind Telecomunicazioni S.p.A. sia tale da poter sostenere la sanzione prevista per la violazione contestata.

RITENUTO, alla luce delle summenzionate considerazioni, di determinare la sanzione amministrativa pecuniaria nella misura pari al minimo edittale, equivalente ad euro 58.000,00 (cinquantottomila/00) per ciascuno dei due casi sopra indicati, per un importo complessivo di euro 116.000,00 (centosedicimila/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;

SENTITE le relazioni dei Commissari Gianluigi Magri e Sebastiano Sortino, relatori ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento di organizzazione e funzionamento dell'Autorità;

ORDINA

alla società Wind Telecomunicazioni S.p.A., con sede in sede legale in Roma, alla via Cesare Giulio Viola 48, di pagare la somma di euro 116.000,00 (centosedicimila/00) quale sanzione amministrativa irrogata ai sensi dell'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

DIFFIDA

la predetta società a non porre in essere ulteriori violazioni dell'articolo 19, comma 3, della delibera n. 4/06/CONS come modificata dalla delibera n. 274/07/CONS;

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. 386/11/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 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. 386/11/CONS".

La presente delibera è notificata all'operatore interessato e 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, 6 luglio 2011

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

I COMMISSARI RELATORI
Gianluigi Magri
Sebastiano Sortino

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