

DELIBERA N. 41/11/CONS

Ordinanza -ingiunzione alla società Wind telecomunicazioni S.p.A. per violazione dell'articolo 1, comma 31, della legge 249/97 per l'inottemperanza al provvedimento temporaneo n. 71/10/DIT

L'AUTORITA',

NELLA riunione del Consiglio del 3 febbraio 2011;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, "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;

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";

VISTO il regolamento in materia di procedure sanzionatorie di cui alla delibera n. 136/06/CONS del 15 marzo 2006 e successive modificazioni, ed integrazioni;

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTO il verbale d'accertamento n. 48/10/DIT e il conseguente atto di contestazione della Direzione tutela dei consumatori n. 48/10/DIT, notificato in data 10 settembre 2010, con il quale è stata contestata alla società WIND Telecomunicazioni S.p.A. la violazione dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249, per aver disatteso l'ordine impartito con il provvedimento temporaneo n. 71/10/DIT, del 5 luglio 2010, dalla Direzione tutela dei consumatori ai sensi dell'art. 5 del regolamento approvato dalla delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, diretto a garantire il rilascio della linea ed il rientro in Telecom Italia S.p.A. delle utenze nn. xxxx, yyyy e zzzz;

VISTA la memoria difensiva presentata dalla società WIND Telecomunicazioni S.p.A. in data 11 ottobre 2010, acquisita al protocollo dell'Autorità n. 59542 del 14 ottobre 2010;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Deduzioni della società interessata

La società WIND Telecomunicazioni S.p.A. (di seguito WIND) nella memoria difensiva ha rappresentato la cronologia della vicenda nei termini che seguono:

1. In data 29/09/2009 l'utente inviava raccomandata di disdetta delle linee. La richiesta di cessazione rimaneva tuttavia sin da subito bloccata per un'anomalia del sistema informatico.

2. In data 25/03/2010 WIND inoltrava nuovamente l'ordine di cessazione ma lo stesso non andava a buon fine.

3. In data 30/03/2010 si reiterava lo stesso ordine ma non andava ancora a buon fine.

4. In data 26/05/2010 si inviava nuovo ordine di cessazione (ordine 1-1870679292 con rientro in Telecom Italia).

5. In data 2/07/2010 si inviavano gli ordini 1-1870679292 e 1-2169453256 con rientro in Telecom Italia ma gli stessi non arrivavano sul sistema di *provisioning* "SDC".

6. In data 14/07/2010 l'ordine 1-2169453256 veniva reiterato con l'ordine 1-2249230761, che finalmente arrivava correttamente sulla piattaforma "SDC", ma il sistema informatico Phoenix non imputava il rientro in Telecom Italia per una anomalia di sistema.

7. In data 15/07/2010 si chiedeva pertanto a Telecom un intervento "manuale" che correggesse l'anomalia del sistema informatico che aveva imputato la cessazione senza il rientro in TI.

8. Alla data del 26/07/2010 Telecom Italia non aveva ancora fornito risposta. Si inoltrava pertanto un sollecito.

9. In data 4/08/2010, al secondo sollecito, Telecom Italia comunicava di aver già espletato la richiesta e che quindi non era più possibile chiedere il rientro delle linee.

Con riferimento all'anomalia di sistema occorsa nella richiesta di rilascio e rientro in Telecom Italia delle numerazioni sopra richiamate, WIND ha precisato che l'ordine tecnico di cessazione della linea era stato inviato da WIND a Telecom Italia con il *flag* di rientro in Telecom Italia, ma il sistema informatico inviava verso Telecom Italia l'ordine di cessazione senza rientro. Ciò accadeva automaticamente; in altre parole, a causa di un'anomalia di sistema non controllabile dalla operatore né conoscibile preventivamente, veniva inviato verso TI un ordine di cessazione senza rientro, nonostante la corretta imputazione con rientro in TI da parte dell'operatore umano di WIND.

Tale anomalia si è determinata temporaneamente su alcune numerazioni VOIP per le quali si richiedeva il rientro in Telecom.

Pertanto non si sarebbe trattato di una condotta volontariamente posta in essere da WIND né, tantomeno, di una negligenza o di un errore seppur incolpevole di WIND, bensì di un'anomalia di sistema non conoscibile né prevedibile preventivamente.

Con la conseguenza che WIND non potrebbe essere ritenuta responsabile, in

quanto nel caso di specie non si configurerebbe alcuna azione cosciente e volontaria di WIND, né colposa né tantomeno dolosa.

Sulla scorta di tali considerazioni l'operatore *de quo* ha chiesto l'annullamento del verbale di accertamento n. 48/10 ed il verbale di contestazione n. 48/10/DIT, perché invalidi in quanto infondati in fatto e in diritto e, per gli effetti, annullare la sanzione comminata, con ogni conseguenza connessa.

II. Valutazioni dell'Autorità in ordine al caso di specie.

La società WIND Telecomunicazioni S.p.A. ha concentrato esclusivamente le proprie difese in ordine all'errore di sistema che avrebbe determinato la trasmissione di un ordinativo di cessazione del servizio senza rientro, omettendo però di giustificare il ritardo nella immissione di detto ordine. In effetti, anche a voler accedere alla tesi dell'errore di sistema, non può con registrarsi che l'ordinativo è stato trasmesso da WIND solo in data 14 luglio 2010, nonostante il provvedimento temporaneo fosse stato trasmesso dal competente ufficio agli operatori coinvolti in data 5 luglio, con invito a porre in essere i rispettivi adempimenti entro il giorno successivo.

Di tutta evidenza, dunque, risulta l'inottemperanza da parte di WIND all'ordine ricevuto, in quanto le attività richieste sono state –quantomeno colpevolmente- espletate con otto giorni di ritardo rispetto al termine assegnato, nonostante la società fosse a conoscenza della gravità della situazione.

Pertanto, le argomentazioni addotte dall'operatore per giustificare la mancata esecuzione della richiesta dell'utente di cessazione del servizio con rientro dell'utenza in Telecom Italia non rilevano ai fini della eliminazione dei profili di responsabilità dell'operatore WIND in ordine alla condotta contestata, relativa, appunto, alla mancata esecuzione dell'ordine impartito con il provvedimento temporaneo n. 71/10/DIT.

RITENUTA, per quanto sopra esposto, la sussistenza dei presupposti per l'applicazione della sanzione ai sensi dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249, da determinarsi tra un minimo di euro 10.329,00 (diecimilatrecento ventinove/00) ed un massimo di euro 258.228,00 (duecentocinquantottomila duecentoventotto/00);

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

a) con riferimento alla gravità della violazione, va rilevato che la società WIND, nonostante fosse a conoscenza della totale assenza di servizio a partire dal 5 giugno 2010, non ha dato puntuale e tempestiva ottemperanza all'ordine ricevuto dall'Autorità, condotta sanzionabile a prescindere da qualsivoglia valutazione circa le giustificazioni addotte in merito all'esito del successivo tardivo adempimento;

b) con riferimento all'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, va tenuto conto il predetto operatore,

seppur tardivamente, si è adoperato per cercare di rimediare al proprio errore, rivolgendosi all'altro operatore coinvolto dalla procedura;

c) con riferimento alla personalità dell'agente, la società WIND Telecomunicazioni S.p.A. è dotata di un'organizzazione interna idonea a garantire il rispetto dei provvedimenti temporanei;

d) con riferimento alle condizioni economiche dell'agente, le stesse sono tali da poter sostenere la sanzione nella misura così determinata

RITENUTO, pertanto, di dover determinare la sanzione amministrativa pecuniaria, per la violazione contestata, nella misura pari al triplo del minimo edittale corrispondente ad euro 30.987,00 (trentamilanovecentottantasette/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 formulata dalla Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione 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 legale in Roma, via C. G. Viola n. 48, di pagare la somma di euro 30.987,00 (trentamilanovecentottanta sette/00) quale sanzione amministrativa irrogata ai sensi dall'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249 per aver disatteso l'ordine impartito con il provvedimento temporaneo n. 71/10/DIT, del 5 luglio 2010, dalla Direzione tutela dei consumatori ai sensi dell'articolo 5 del regolamento approvato dalla delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007;

DIFFIDA

la società WIND Telecomunicazioni S.p.A. a non porre in essere ulteriori inottemperanze ai provvedimenti temporanei emessi dall'Autorità;

INGIUNGE

alla citata 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 articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249, irrogata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con delibera n. 41/11/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.

Quietanza di pagamento dovrà essere inviata in originale, o in copia autenticata, a quest’Autorità entro il termine di giorni dieci dall’avvenuto versamento, indicando come riferimento “DEL. N. 41/11/CONS ”.

La presente delibera è pubblicata nel Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile nel sito web dell'Autorità www.agcom.it.

Ai sensi dell’articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 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.

Roma, 3 febbraio 2011

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

I COMMISSARI RELATORI

Gianluigi Magri

Sebastiano Sortino

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola