



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 411/16/CONS

**ARCHIVIAZIONE DEL PROCEDIMENTO SANZIONATORIO n. 8/16/DTC
AVVIATO NEI CONFRONTI DELLA SOCIETÀ TIM S.P.A. (GIÀ TELECOM
ITALIA S.P.A.) PER LA VIOLAZIONE DELL'ARTICOLO 1, COMMA 31,
DELLA LEGGE 21 LUGLIO 1997, n. 249 PER L'INOTTEMPERANZA AL
PROVVEDIMENTO TEMPORANEO n. U1903/16 ADOTTATO DAL
CORECOM LAZIO**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 16 settembre 2016;

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*”;

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 ed 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”*» (di seguito denominato *Regolamento*), come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 581/15/CONS;

VISTA la delibera n. 265/15/CONS, del 28 aprile 2015, ed il relativo Allegato A, recante “*Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”;

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;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 88/16/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

VISTO l’atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 8/16/DTC del 29 aprile 2016, notificato alla parte in data 2 maggio 2016, con il quale veniva contestata alla società Telecom Italia S.p.A. (di seguito TIM S.p.A) per non aver ottemperato ai provvedimenti temporanei n. U/1614 del 16 marzo 2016, n. U/1672 e n. U1682 del 18 marzo 2016, n. U1872 e n. U1873 del 30 marzo 2016, n. U/1903 del 31 marzo 2016, adottati dal CORECOM Lazio ai sensi dell’articolo 5, Allegato A, della citata delibera n. 173/07/CONS;

TENUTO CONTO della determina del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 5/16/DTC/OBL del 26 luglio 2016 con la quale è stata disposta l’archiviazione del procedimento sanzionatorio n 8/16DTC per la parte relativa alla mancata ottemperanza dei provvedimenti temporanei nn. U/1682, U1672, U1614, U1873 e U1872 del 2016 adottati dal CORECOM Lazio, in quanto la predetta società ha effettuato il pagamento della sanzione in misura ridotta ai sensi dell’articolo 16, della legge 24 novembre 1981 n. 689;

SENTITA la società TIM S.p.A. nel corso dell’audizione tenutasi in data 10 giugno 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Il fatto e la contestazione

Il procedimento sanzionatorio è stato avviato a seguito della segnalazione del CORECOM Lazio circa l’inottemperanza, da parte della società TIM S.p.A. (già Telecom Italia S.p.A.), al provvedimento temporaneo n. U/1903 del 31 marzo 2016 adottato da detto CORECOM e notificato alla Società nella medesima data, finalizzato alla riattivazione dell’ADSL sull’utenza n. 065657xxx intestata alla società Elettro sicurezza di Fabio e Marco M. Snc.

Durante il compimento della verifica svolta in data 14 aprile 2016 dall’Ufficio responsabile dell’istruttoria con il delegato del titolare dell’utenza *de qua* per accertare l’ottemperanza del citato provvedimento da parte di TIM, è stato riscontrato che, alla predetta data, il servizio ADSL non era ancora riattivato.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Pertanto, con atto di contestazione n. 8/16/DTC del 29 aprile 2016, è stato avviato un procedimento sanzionatorio nei confronti della Società TIM S.p.A. (già Telecom Italia S.p.A.) per non aver ottemperato all'ordine impartito con il provvedimento temporaneo n. U/1903, adottato dal CORECOM Lazio il 31 marzo 2016, ai sensi dell'articolo 5 del Regolamento approvato con delibera 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante "*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS, condotta sanzionabile ai sensi dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249.

II. Deduzioni della società

La società TIM S.p.A. (d'ora innanzi "TIM" o "Società") ritiene infondata la contestazione in relazione all'inottemperanza del provvedimento sanzionatorio n. U1903/16 del 31 marzo 2016 - CORECOM Lazio, finalizzata alla riattivazione dell'ADSL sull'utenza n. 065657xxx per le seguenti motivazioni.

La predetta Società, nella propria memoria difensiva, ha rappresentato e documentato con copia delle schermate del sistema "*NGASP - Next Generation Assurance Platform*" che dalle analisi tecniche svolte dopo l'avvio della procedura sanzionatoria è emerso che il servizio non è stato mai sospeso. Pertanto, a differenza di quanto erroneamente comunicato al CORECOM in sede di conciliazione, non si è trattato di una sospensione o cessazione amministrativa, ma la momentanea interruzione del servizio è stata originata dall'inserimento di un *flag* di non sospendibilità su linea attiva che ha generato un errore nei sistemi, tempestivamente risolto con l'apertura di un *trouble ticket*. L'analisi tecnica effettuata sulla linea del cliente ha confermato la regolare funzionalità della linea e della navigazione.

In sede di audizione, TIM, nel richiamare il contenuto della propria memoria difensiva, ha depositato ulteriori schermate di sistema dalle quali "*risulta il funzionamento della linea e del servizio ADSL già dal 14 marzo 2016, e quindi prima dell'adozione del provvedimento temporaneo del 31 marzo 2016, ad oggi*"

Successivamente l'operatore TIM, con l'integrazione istruttoria del 23 giugno 2016, ha allegato ulteriori schermate di sistema di dettaglio dalle quali emerge che la prima connessione e navigazione è risalente al 26 maggio 2015 e l'ultima connessione e navigazione è risalente all'11 maggio 2016 ore 11. Per navigazione, specifica TIM, "*è da intendersi che la linea ADSL è pronta per la navigazione e quindi il cliente può connettersi*". In altro *file* di sistema è evidenziato il funzionamento dell'ADSL dal 14 marzo 2016 ad oggi, con la presenza di sole due disconnessioni intorno il 25 aprile e 9 maggio 2016.

In ragione di quanto rappresentato e documentato, la Società chiede l'archiviazione del procedimento sanzionatorio.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

III. Valutazioni dell'Autorità

Le giustificazioni sollevate da TIM sono accoglibili per le seguenti motivazioni.

In via preliminare, va osservato che il presente procedimento sanzionatorio è stato avviato nei confronti della Società in quanto, come evidenziato nell'atto di contestazione, a distanza di 14 giorni dal termine assegnato dal CORECOM Lazio con il provvedimento temporaneo n. U1903/16 del 31 marzo 2016 per la riattivazione del servizio ADSL relativo all'utenza n. 065657xxx, intestata all'utente Elettrosicurezza di Fabio e Marco M. snc, si è constatata la perdurante inottemperanza, da parte di TIM, del suindicato provvedimento perché lo stato dell'utenza risultava invariato.

Difatti, dalla verifica svolta dall'Ufficio responsabile in data 14 aprile 2016 con il delegato del titolare dell'utenza *de qua*, è stato riscontrato che, alla predetta data, il servizio ADSL non era ancora riattivato. Nel corso dello svolgimento della seconda verifica, avvenuta in data 20 giugno 2016, il delegato ha confermato che il servizio ADSL ha ripreso correttamente a funzionare ai primi di maggio 2016.

Tuttavia, sulla base della documentazione prodotta dall'operatore e dagli approfondimenti svolti dalla Direzioni competenti è possibile ritenere che il servizio ADSL è attivo sull'utenza *de qua* sin dal 14 marzo 2016 "*con possibilità di navigazione in Rete*".

Ne discende che TIM ha offerto un adeguato riscontro probatorio circa l'attivazione e la fruibilità del servizio ADSL sull'utenza *de qua*, avendo provato che l'ADSL è attivo dal 14 marzo 2016 (e ancora oggi), e cioè prima dell'adozione del provvedimento temporaneo del 31 marzo 2016. Di conseguenza è ipotizzabile che la mancata fruizione del servizio accertata nel corso del procedimento sanzionatorio sia ascrivibile ad una problematica presente presso il domicilio del cliente e, dunque, non di competenza dell'operatore TIM o, comunque, che necessitava per la sua risoluzione della collaborazione dell'utente.

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 31 luglio 1997, n. 249 in quanto la società TIM S.p.A. ha fornito giustificazioni e prove idonee ad escluderne la responsabilità dell'inottemperanza del provvedimento temporaneo n. U1903 del 31 marzo 2016 del CORECOM Lazio;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Francesco Posteraro, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente organizzazione e funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

L'archiviazione del procedimento sanzionatorio n. 8/16/DTC avviato nei confronti della società TIM S.p.A. codice fiscale 00488410010, con sede legale in Via Carlo Negri, 1 - 20134 Milano - e sede operativa al Corso Italia, n. 41 - 00198 Roma, in relazione



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

all'inottemperanza del provvedimento temporaneo n. U1903 del 31 marzo 2016 del CORECOM Lazio.

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 nel sito *web* dell'Autorità.

Roma, 16 settembre 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Francesco Posteraro

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