

DELIBERA n. 413/13/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE
ALLA SOCIETA' WIND TELECOMUNICAZIONI S.P.A.
PER LA VIOLAZIONE DELL'ARTICOLO 1, COMMA 31, DELLA LEGGE 31
LUGLIO 1997, N. 249 PER L'INOTTEMPERANZA AL PROVVEDIMENTO
TEMPORANEO n. U7385/2012 ADOTTATO DAL CORECOM LAZIO
(PROC. SANZ. n. 6/13/DIT)**

L'AUTORITA'

NELLA riunione di Consiglio dell'11 luglio 2013;

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*" e s.m.i.;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante "*Modifiche al sistema penale*" e s.m.i.;

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 223/12/CONS del 27 aprile 2012, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 15 giugno 2012, n. 138*, e s.m.i.;

VISTA la delibera n. 136/06/CONS, del 15 marzo 2006, recante "*Regolamento in materia di procedure sanzionatorie*", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 31 marzo 2006, n. 76*, e s.m.i.;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti*", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 120 del 25 maggio 2007*, e s.m.i.;

VISTO l'atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori, n. 6/13/DIT del 27 febbraio 2013, notificato alla parte in data 1 marzo 2013, con il quale veniva contestata alla società Wind Telecomunicazioni S.p.A. (di seguito la "Società") la violazione dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249, per non aver ottemperato al provvedimento temporaneo n. U7385/2012 adottato dal Corecom Lazio a favore della sig.ra Capri, ai sensi dell'articolo 5, del Regolamento approvato con la delibera n. 173/07/CONS, al fine di garantire l'immediato rilascio, ed il contestuale rientro in Telecom Italia S.p.A., dell'utenza n. 06-2589xxx a lei intestata;

VISTA la nota del 29 marzo 2013, con la quale la Società interessata ha trasmesso la propria memoria difensiva e richiesto di essere sentita in audizione;

SENTITA la Società nel corso dell'audizione tenutasi in data 11 aprile 2013 ed acquisiti i documenti indicati nel relativo verbale;

CONSIDERATA la necessità di disporre un supplemento istruttorio nei confronti della società Telecom Italia S.p.A., con conseguente sospensione, ai sensi dell'articolo 7, della delibera n. 136/06/CONS e s.m.i., dei termini del procedimento;

VISTA la richiesta di informazioni e documenti trasmessa alla società Telecom Italia S.p.A. in data 10 maggio 2013;

VISTA la nota di riscontro trasmessa dalla società Telecom Italia S.p.A. in data 11 giugno 2013;

VISTA la comunicazione di sospensione del procedimento, inviata alla società Wind Telecomunicazioni S.p.A. in data 14 maggio 2013;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Deduzioni della società Wind Telecomunicazioni S.p.A..

La società Wind Telecomunicazioni S.p.A. ritiene che la contestazione dell'Autorità sia ingiustificata per i seguenti motivi.

In via preliminare, la Società fornisce una breve ricognizione delle circostanze che hanno comportato i disservizi lamentati dalla sig.ra Capri. A tale proposito, la Società precisa che, per l'utenza in oggetto, veniva effettuata in data 24 luglio 2012 una migrazione dell'accesso da WLR ad ULL e, in data 1 agosto 2012, la società Telecom Italia S.p.A. inoltra una segnalazione interna al fine di ottenere la cessazione con rientro veloce della predetta utenza. In data 2 agosto 2012, veniva aperta una prima segnalazione di guasto per linea muta, chiusa da Telecom Italia con la motivazione "*Linea non attivabile presente apparato MT4*" per cui, in data 20 agosto 2012, si provvedeva ad inoltrare una nuova segnalazione di guasto che veniva rigettata con la medesima motivazione. Successivamente, in data 27 ottobre 2012, a fronte di un'ulteriore segnalazione di guasto, la pratica veniva chiusa in quanto la cliente aveva confermato, telefonicamente, che il problema risultava risolto.

In data 3 dicembre 2012, tuttavia, perveniva l'ordine di cessazione del contratto che risultava espletato in data 4 dicembre 2012, ma, a seguito della rituale richiesta di controdeduzioni trasmessa dal Corecom Lazio dopo il deposito del formulario GU5 da parte della sig.ra Capri, si constatava che la linea risultava ancora attiva con Wind in accesso WLR sebbene cessata ai sistemi dal 3 dicembre 2012.

Tale disallineamento, secondo quanto sostenuto dalla Società, sarebbe scaturito da un falso espletamento positivo della precedente richiesta di migrazione interna di rete, da accesso WLR ad accesso ULL, che, in realtà, non era stata effettuata dalla società Telecom Italia S.p.A. in ragione della presenza di apparati MT4 non compatibili con l'accesso ULL.

La Società fa presente, inoltre, che dopo la notifica del provvedimento temporaneo n. U7385/2012, avvenuta in data 2 gennaio 2013, venivano intraprese le azioni per l'allineamento dei sistemi e per il rilascio fuori linea dell'utenza intestata alla sig.ra Capri, con la successiva cessazione definitiva dell'utenza in data 6 febbraio 2013 e la corresponsione di euro 700 a titolo di indennizzo nonché il rimborso dei ratei dei canoni fatturati fino a quel momento.

In sede di audizione, inoltre, la Società, nel confermare quanto rappresentato nei propri scritti difensivi, ha prodotto alcuni documenti attestanti le interlocuzioni avvenute tra il Network di Wind e Telecom Italia, dai quali risulterebbe che quest'ultimo gestore ha sempre rilevato criticità in ordine alle migrazioni da accesso WLR ad accesso ULL.

Alla luce del complesso delle giustificazioni prospettate, la Società ribadisce la propria totale estraneità rispetto alle condotte contestate nel procedimento sanzionatorio *de quo* e chiede l'annullamento del relativo atto di contestazione n. 6/13/DIT, e del verbale di accertamento allegato, per insussistenza della violazione.

II. Valutazioni dell'Autorità

Le giustificazioni addotte dalla Società non sono accoglibili per le seguenti motivazioni.

In via preliminare, appare utile ripercorrere la sequenza cronologica degli eventi verificatisi in merito alla problematica segnalata dalla sig.ra Capri ed emersi all'esito dell'attività istruttoria svolta.

In particolare, la sig.ra Capri ha depositato presso il Corecom Lazio, in data 18 dicembre 2012, due formulari GU5 nei confronti, rispettivamente, delle società Wind Telecomunicazioni S.p.A. e Telecom Italia S.p.A., al fine di ottenere, stante l'interruzione del servizio a far data dal 24 luglio 2012, l'immediato rilascio da parte di Wind dell'utenza a lei intestata, ed il contestuale rientro in Telecom Italia.

Il Corecom Lazio ha, pertanto, inviato una rituale richiesta di controdeduzioni alle predette società, ma, non ricevendo alcun riscontro, ha provveduto ad adottare e notificare, in data 2 gennaio 2013, due distinti provvedimenti nn. U7385/12 e U7386/12 con i quali ha ordinato ai due gestori interessati di provvedere, ciascuno per la parte di propria competenza, all'immediato rilascio dell'utenza, ed al contestuale ripristino del servizio, entro il giorno successivo alla ricezione dei provvedimenti medesimi.

In data 3 gennaio 2013, la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. ha rappresentato al Corecom che, da una verifica effettuata sui propri sistemi applicativi, aveva rilevato un disallineamento dei sistemi, dovuto ad un doppio esito ricevuto in relazione alla richiesta di migrazione interna da accesso WLR ad accesso ULL, e, pertanto, erano

state avviate le opportune azioni volte a garantire la corretta configurazione della numerazione.

D'altra parte, la società Telecom Italia S.p.A., in date 9 e 17 gennaio 2013, ha comunicato al Corecom di aver provveduto a chiedere il rilascio dell'utenza all'OLO Wind, con relativo rientro veloce, ma di non aver ricevuto alcuna indicazione utile in merito alle concrete attività intraprese dall'operatore *donating* al fine di ottemperare agli ordini contenuti nei suindicati provvedimenti temporanei.

Tanto premesso, la società Wind Telecomunicazioni S.p.A., a seguito dell'avvio del procedimento sanzionatorio *de quo* in data 27 febbraio 2013, ha trasmesso una memoria difensiva imperniata, in sostanza, unicamente sulla asserita, errata comunicazione, ricevuta dalla società Telecom Italia S.p.A., in merito ad una richiesta di migrazione interna dell'utenza da accesso WLR ad accesso ULL, circostanza che le avrebbe impedito di eseguire tempestivamente il provvedimento temporaneo. Si evidenzia, tuttavia, che la Società, nei medesimi scritti difensivi, ha dichiarato di aver effettuato, già in data 4 dicembre 2012, una cessazione senza rientro dell'utenza, ma, di contro, ha poi rappresentato che la stessa utenza risultava ancora attiva in consistenza WLR, sebbene cessata sui propri sistemi.

In relazione, poi, ai documenti depositati dalla Società in sede di audizione, si rileva che, a ben vedere, da essi è desumibile unicamente che la Società ha segnalato all'operatore Telecom Italia S.p.A. un elenco contenente 33 utenze, inclusa quella intestata alla sig.ra Capri, interessate da prolungati disservizi dovuti a disallineamenti dei rispettivi sistemi senza, tuttavia, dimostrare la concreta gestione del caso oggetto del procedimento sanzionatorio *de quo*.

In tale contesto, e con l'obiettivo di acquisire ulteriori elementi utili alla valutazione complessiva del comportamento tenuto dalla Società, gli uffici dell'Autorità hanno disposto, in data 10 maggio 2013, un supplemento istruttorio nei confronti dell'operatore Telecom Italia S.p.A.. Tale gestore ha premesso che l'ordine di migrazione dell'accesso da WLR a FULL ULL+NP, inserito dalla società Wind Telecomunicazioni S.p.A. in data 17 luglio 2012, è stato annullato in quanto l'utenza era attestata su apparati incompatibili con la prestazione ULL. La società Telecom Italia S.p.A. ha aggiunto che, per le utenze oggetto di segnalazione, entrambi gli operatori, sulla base di costanti scambi di informazioni e aggiornamenti, hanno condotto una minuziosa operazione di allineamento dei sistemi al fine di configurarle correttamente, con l'ulteriore precisazione che l'utenza intestata alla sig.ra Capri è stata definitivamente bonificata il 12 dicembre 2012. Le dichiarazioni fornite dalla società Telecom Italia S.p.A. trovano puntuale riscontro anche nella comunicazione inviata a Wind Telecomunicazioni S.p.A. in data 21 dicembre 2012, laddove si conferma che, per i primi cinque casi presenti nell'elenco ricevuto, tra i quali rientra l'utenza intestata alla sig.ra Capri, era stata già effettuata la corretta configurazione necessaria per il richiesto rientro.

La mancata ottemperanza della società Wind Telecomunicazioni S.p.A. al provvedimento temporaneo n. U7385/12, nei termini ivi indicati, non appare, pertanto, giustificabile, soprattutto ove si consideri che esso è stato adottato dopo circa un mese

dalla conclusione delle operazioni di bonifica effettuate dalla società Telecom Italia S.p.A. e, pertanto, quando si presupponeva che fossero già state concluse, secondo l'ordinaria diligenza, tutte le attività necessarie alla definitiva risoluzione delle anomalie presenti sui propri sistemi applicativi.

Si ritiene, pertanto, di confermare gli addebiti contestati alla Società nell'atto di contestazione, in quanto essa non solo non ha fornito alcuna valida giustificazione per escludere la propria responsabilità, ma ha dimostrato una gestione poco tempestiva dei disservizi lamentati dall'utente e dell'ordine impartito dal Corecom.

Appare, tuttavia, meritevole di positiva valutazione, ai fini della graduazione della sanzione, l'avvenuta esecuzione del citato provvedimento temporaneo in data 6 febbraio 2013, la corresponsione di un indennizzo alla cliente ed il rimborso dei canoni fatturati per i periodi di mancata erogazione del servizio.

RITENUTA, in conclusione, la sussistenza dei presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa prevista dall'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249 in quanto la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. non ha fornito alcuna giustificazione valida in merito alla violazione contestata in sede di avvio del procedimento;

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

a) con riferimento alla gravità della violazione, va rilevato che la ritardata ottemperanza al provvedimento temporaneo n. U7385/2012, adottato e notificato dal Corecom Lazio in data 2 gennaio 2013, non ha consentito all'utente di ripristinare, in tempi ragionevoli, il servizio telefonico interrotto già dal mese di luglio 2012. Si evidenzia, inoltre, che la Società, contrariamente a quanto comunicato al Corecom Lazio in data 3 gennaio 2013, non ha provveduto ad effettuare in maniera tempestiva le specifiche e necessarie attività volte ad allineare i propri sistemi ed eseguire la cessazione dell'utenza con rientro veloce in Telecom Italia S.p.A., che, di fatto, è stata espletata solo in data 6 febbraio 2013, ossia dopo oltre un mese dalla notifica del citato provvedimento temporaneo;

b) con riferimento all'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione degli effetti conseguenti alla violazione commessa, va tenuto conto che la Società, a seguito dell'avvio del procedimento sanzionatorio, ha provato di aver ottemperato al provvedimento temporaneo *de quo*, mediante la cessazione dell'utenza intestata alla sig.ra Capri, con rientro veloce in Telecom Italia S.p.A., espletata in data 6 febbraio 2013;

c) con riferimento alla personalità dell'agente, la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. è dotata di una organizzazione interna idonea a garantire la puntuale e corretta ottemperanza ai provvedimenti adottati dai Comitati regionali per le comunicazioni in applicazione della delibera n. 173/07/CONS e s.m.i.;

d) con riferimento alle condizioni economiche dell'agente, le stesse sono tali da consentire l'applicazione della sanzione pecuniaria come sotto determinata.

RITENUTO, pertanto, di dover determinare la sanzione amministrativa pecuniaria, per la violazione accertata, nella misura del doppio del minimo edittale pari ad euro 20.658,00 (ventimilaseicentocinquantotto/00) in relazione agli usuali criteri per la determinazione della sanzione di cui all'articolo 11, della legge 24 novembre 1981, n. 689;

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Martusciello, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *“Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità”*;

ORDINA

alla società Wind Telecomunicazioni S.p.A., con sede legale in Via Cesare Giulio Viola, 48 - 00148 Roma (RM) di pagare la somma di euro 20.658,00 (ventimilaseicentocinquantotto/00) quale sanzione amministrativa irrogata ai sensi dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249 con riferimento alla violazione accertata;

DIFFIDA

la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. dal porre in essere ulteriori comportamenti in violazione di quanto disposto dall'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249;

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. 413/13/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 10 giorni dal versamento, dovrà essere inviata in originale, o in copia autenticata, a quest'Autorità quietanza dell'avvenuto versamento, indicando come riferimento *“Delibera n. 413/13/CONS”*.

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: www.agcom.it

Roma, 11 luglio 2013

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Martusciello

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani