

DELIBERA n. 423/13/CONS

**ARCHIVIAZIONE DEL PROCEDIMENTO SANZIONATORIO N. 11/13/DIT
AVVIATO NEI CONFRONTI DELLA SOCIETA' TELECOM ITALIA 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. 1/13/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, ed il relativo Allegato A, 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 del 25 maggio 2007, n. 120, e s.m.i.;

VISTO l'atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori, n. 11/13/DIT del 22 marzo 2013, notificato alla parte in data 25 marzo 2013, con il quale è stata contestata alla società Telecom Italia 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. 1/13/DIT, adottato dalla Direzione tutela dei consumatori ai sensi dell'articolo 5, del Regolamento approvato con la delibera n. 173/07/CONS, avente ad oggetto il rilascio da parte di Vodafone Omnitel NV, ed il contestuale rientro in Telecom Italia S.p.A., dell'utenza corrispondente al n. 070-532xxx intestata al sig. Piano;

VISTA la nota del 24 aprile 2013, con la quale la Società interessata ha trasmesso la propria memoria difensiva contenente anche la richiesta di essere sentita in audizione;

SENTITA la Società nel corso dell'audizione tenutasi in data 13 maggio 2013;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

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

La predetta Società sostiene che, a seguito della notifica del provvedimento temporaneo n. 1/13/DIT, avvenuta in data 7 febbraio 2013, si è immediatamente attivata per consentire il rientro della linea telefonica n. 070-532xxx intestata al sig. Piano. A tal proposito, evidenzia che non è stato possibile effettuare in tempi brevi il richiesto rientro in quanto la società Vodafone Omnitel NV ha sempre fornito un codice di migrazione indicante la presenza di un *bitstream* condiviso (con un campo COS=006) e, quindi, utilizzabile unicamente nelle migrazioni riferite alla componente dati e non anche alla componente fonia. La medesima Società ha constatato, in base alle analisi effettuate sui sistemi in uso alla propria funzione *Wholesale*, l'espletamento di una prima procedura di migrazione, avvenuta in data 19 novembre 2012 verso l'operatore Vodafone Omnitel NV. Tale gestore ha successivamente richiesto, in data 21 novembre 2012, l'attivazione di *number portability* sulla medesima utenza, portabilità conclusa in data 12 dicembre 2012. Alla luce di tale circostanza, pertanto, la società Vodafone Omnitel NV avrebbe dovuto sapere che il COS 006 ed il COR 070532xxx non potevano essere corretti in quanto non coerenti con il servizio di *number portability* già attivato al cliente finale.

Da ultimo, la società Telecom Italia S.p.A. sottolinea che le richieste del sig. Piano sono state soddisfatte solo nel momento in cui la società Vodafone Omnitel NV ha inserito nei sistemi, in data 9 marzo 2013, un ordine di "cessazione con rientro" che, di fatto, è stato espletato in data 15 marzo 2013. Tali argomentazioni, quindi, escludono qualunque responsabilità della società Telecom Italia S.p.A., la quale ha ampiamente dimostrato di aver tenuto un comportamento collaborativo nei confronti dell'altro operatore coinvolto, il quale, visti i mancati riscontri ai numerosi solleciti ricevuti, andrebbe considerato unico responsabile del disservizio subito dall'utente.

II. Valutazioni dell'Autorità.

Le giustificazioni addotte dalla Società risultano accoglibili per le seguenti motivazioni. In via preliminare, appare opportuno richiamare sinteticamente i fatti posti all'origine del procedimento sanzionatorio. Nell'ambito dell'istruttoria collegata al deposito di un formulario GU5, da parte del sig. Piano, l'Autorità ha trasmesso alla società Telecom Italia S.p.A., in data 31 gennaio 2013, una rituale richiesta di controdeduzioni, alla quale la Società ha dato riscontro con la comunicazione di essere in attesa di verifiche da parte del settore competente. In assenza, quindi, di adeguate giustificazioni rispetto alla problematica segnalata dall'utente, l'Autorità ha provveduto ad adottare e notificare, in data 7 febbraio 2013, il provvedimento temporaneo n. 1/13/DIT con il quale si ordinava alle società Telecom Italia S.p.A. e Vodafone Omnitel NV di porre in essere, ognuna per quanto di propria competenza, tutte le misure necessarie per garantire il rientro dell'utenza n. 070-532xxx, intestata al sig. Piano, sulla rete di Telecom Italia entro il giorno successivo alla notifica del provvedimento. A seguito della ricezione del predetto provvedimento temporaneo, la società Telecom Italia S.p.A. ha rappresentato che era in corso la procedura di *verbal ordering* con l'utente. Di seguito, in data 8 febbraio 2013, la medesima Società ha rappresentato di aver sollecitato il reparto competente, e l'Autorità, al fine di agevolare la lavorazione della pratica, le ha fornito il codice di migrazione, nel frattempo comunicato dal gestore Vodafone Omnitel NV in data 13 febbraio 2013. Deve, tuttavia, rilevarsi che in data 18 e 22 febbraio 2013, la società Telecom Italia S.p.A. ha informato l'Autorità in merito all'impossibilità di effettuare qualsiasi lavorazione della pratica, in quanto l'operatore *donating* Vodafone Omnitel NV aveva fornito un codice di migrazione errato e riferibile alla sola componente dati e non anche alla componente fonia.

Per quanto concerne i rapporti di collaborazione tra i due gestori, si evidenzia che la Società ha trasmesso una prima comunicazione alla società Vodafone Omnitel NV in data 22 febbraio 2013 e, poi, non avendo ricevuto riscontro, un secondo sollecito in data 1 marzo 2013, dimostrando di aver cercato di trovare una soluzione per risolvere il disservizio.

D'altronde va considerato come la mancata ottemperanza al provvedimento sia dipesa dal difetto di collaborazione, nel corso delle procedure necessarie per l'ottemperanza al provvedimento temporaneo *de quo*, dimostrata dall'operatore *donating* Vodafone Omnitel NV, il quale, come desumibile dall'istruttoria svolta, non solo ha comunicato un codice di migrazione errato, ma, non fornendo alcun riscontro alle richieste ed ai suggerimenti inviati dall'operatore *recipient*, ha contribuito a ritardare ulteriormente l'espletamento della procedura di migrazione che è stata conclusa solo in data 15 marzo 2013, ossia dopo oltre un mese dalla notifica del provvedimento temporaneo in questione.

RITENUTO, pertanto, di non dover dare ulteriore corso al procedimento in discussione;

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*";

DELIBERA

l'archiviazione per insussistenza della violazione del procedimento sanzionatorio n. 11/13/DIT.

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