



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 447/15/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE NEI CONFRONTI DELLA SOCIETÀ TISCALI
ITALIA S.P.A. PER LA VIOLAZIONE DELL'ARTICOLO 80, COMMI 4-BIS E
4-TER, DEL DECRETO LEGISLATIVO 1 AGOSTO 2003, n. 259, IN
COMBINATO DISPOSTO CON L'ARTICOLO 17, COMMA 2, DELLA
DELIBERA n. 4/06/CONS COME MODIFICATA DALLA DELIBERA
n. 274/07/CONS
(CONTESTAZIONE n. 3/15/DIT)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 28 luglio 2015;

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»”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 529/14/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”*;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/15/CONS;

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;

VISTA la delibera n. 220/08/CONS, del 7 maggio 2008, recante “Procedure per lo svolgimento delle funzioni ispettive e di vigilanza dell’Autorità”;

VISTA la delibera n. 4/06/CONS del 12 gennaio 2006 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. 2003/11/CE): identificazione ed analisi del mercato, valutazione di sussistenza di imprese con significativo potere di mercato ed individuazione degli obblighi regolamentari”, come modificata dalla delibera n. 274/07/CONS;

VISTO l’atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 3/15/DIT del 10 marzo 2015;

VISTA la nota del 9 aprile 2015 con cui la società Tiscali Italia S.p.A. ha trasmesso la propria memoria difensiva, contenente anche una proposta preliminare di impegni ai sensi dell’articolo 13 del Regolamento approvato con delibera n. 410/14/CONS, ed ha chiesto di essere sentita in audizione;

PRESO ATTO che la società Tiscali Italia S.p.A. non ha trasmesso alcuna proposta definitiva di impegni;

SENTITA la società Tiscali Italia S.p.A. nel corso dell’audizione tenutasi in data 5 maggio 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Il fatto e la contestazione

Nel secondo semestre dell’anno 2013 e per l’intero anno 2014, sono pervenute numerose segnalazioni nei confronti della società Tiscali Italia S.p.A. (di seguito la “Società”) da parte di utenti che hanno riscontrato problematiche di varia natura durante le richieste procedure di migrazione e, di conseguenza, hanno subito prolungati disservizi



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

relativamente alle utenze ad essi intestate. È stata, pertanto, avviata una attività istruttoria, comprendente anche una mirata verifica ispettiva svolta presso l'operatore dal 20 al 24 ottobre 2014 dalla quale è risultato che la Società non ha adottato procedure adeguate al fine di consentire ai propri clienti di passare ad altro fornitore di servizi di comunicazione elettronica, di non procurare prolungati disservizi e, di conseguenza, di evitare ingiustificate doppie fatturazioni dai due gestori normalmente coinvolti nei processi di migrazione.

Dalla documentazione agli atti, e dalle dichiarazioni rese a verbale dalla medesima Società nel corso delle attività ispettive, è emerso che tale operatore, sia in qualità di *donating* che di *recipient*, ha attuato diverse procedure interne non conformi a quanto disciplinato dalla legge e dai regolamenti emanati dall'Autorità, con particolare riferimento al ritardo nell'avvio della procedura di migrazione rispetto alla data di ricezione dell'ordine da parte degli utenti, alla mancata esecuzione delle attività di competenza in concomitanza della data di attesa consegna del servizio (c.d. DAC) ed alla tardiva gestione delle richieste di *number portability* pura. In particolare, l'attività pre-istruttoria svolta dall'Autorità ha consentito di appurare, innanzi tutto, che la Società, in qualità di *recipient*, avvia la fase 2 della procedura di migrazione ben oltre il termine di un giorno lavorativo dalla data di ricezione dell'ordine da parte degli utenti. La medesima Società, inoltre, in concomitanza della DAC, procede, per la componente fonia, alla sola deconfigurazione tecnica lasciando attivo il cliente a livello commerciale e, dopo la notifica di espletamento da parte della società Telecom Italia S.p.A., dà seguito alla cessazione amministrativa del cliente. Per quanto concerne, invece, la componente dati, essa resta attiva sia tecnicamente sia commercialmente sino alla ricezione della predetta notifica di espletamento. Va, poi, evidenziato che, solo quando il sistema aziendale CRM-Siebel procede alla disconnessione dell'*asset* attivo relativo al cliente, viene definitivamente interrotta la fatturazione, con decorrenza retrodatata al giorno della DAC, a chiusura del rapporto commerciale. Tale condotta genera non solo una ingiustificata dilatazione dei tempi di corretta conclusione delle migrazioni richieste, ma anche la mancata regolarizzazione della posizione amministrativa e contabile degli utenti. Le medesime attività di vigilanza hanno rilevato, inoltre, che la Società, in qualità di *donating* e nei casi di *number portability* pura, lascia attivi i servizi sulla risorsa fisica fino a quando il cliente non invia specifica richiesta di disdetta e pur avendo ricevuto il previsto ordine dall'operatore *recipient*.

Tanto premesso, con atto n. 3/15/DIT, è stato avviato un procedimento sanzionatorio per la violazione dell'articolo 80, commi 4-*bis* e 4-*ter*, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, in combinato disposto con l'articolo 17, comma 2, della delibera n. 4/06/CONS, come modificata dalla delibera n. 274/07/CONS.

2. Deduzioni della società

In via preliminare, la Società ha evidenziato che il procedimento sanzionatorio interviene in un ambito - quello del passaggio dell'utenza ad altro operatore - che presenta



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

diverse criticità rappresentate dagli operatori di telecomunicazioni e riconosciute dalla stessa Autorità che, infatti, con determina n. 22/SG/14 del 6 ottobre 2014, ha istituito un Gruppo di lavoro interdisciplinare con lo scopo di effettuare un'attività di monitoraggio sul fenomeno della migrazione della clientela di rete fissa. Tale Gruppo di lavoro si prefigge, tra gli altri, l'obiettivo di individuare e proporre i possibili interventi regolamentari, nel rispetto del principio di proporzionalità, sia in relazione ai profili di tutela del consumatore sia riguardo alle procedure che disciplinano il trasferimento della clientela di rete fissa. In tale ottica, ciò che più rileva ai fini della corretta valutazione della condotta della Società nell'ambito del procedimento in questione, è il fatto che fra le criticità regolamentari individuate dall'Autorità con la predetta determina, vi sono proprio quelle contestate ossia le attività da svolgere in concomitanza con la DAC e quelle *post Number Portability* (di seguito "NP"). Di fatto, dopo aver accertato che sussistono per i clienti disservizi dovuti a non armonizzate e sincronizzate modalità operative a DAC da parte degli OLO e che l'attuale normativa prevede, implicitamente, la deconfigurazione/configurazione a DAC del servizio, l'Autorità ha ritenuto che occorrerebbe una circolare attuativa che chiarisca le modalità di svolgimento delle attività di configurazione da parte degli operatori coinvolti e che tale problematica può essere risolta con un'integrazione della normativa vigente, che specifichi in modo più dettagliato le azioni da svolgere in corrispondenza della DAC. Orbene, una criticità causata dalla normativa non chiara, tanto da ammettere varie interpretazioni e necessitare di un provvedimento attuativo che ne dia una lettura univoca, non può costituire il fondamento delle censure mosse alla Società, la quale impronta le sue procedure in un'ottica di tutela dei clienti e, proprio per perseguire in modo efficace tale scopo, necessita di un intervento di armonizzazione regolamentare da parte dell'Autorità. Quest'ultima ha, poi, rilevato che, da un punto di vista tecnico, la NP in uscita trasforma un servizio voce+dati in un servizio solo dati. Spesso tale situazione si genera a seguito di una non corretta interpretazione della volontà del cliente, il quale intende migrare entrambi i servizi (voce e dati) e si vede attivare solo la componente voce per avvio di una procedura di NP pura. Su questo aspetto, la Società ha chiarito che, inizialmente, ha interpretato in modo letterale la norma di cui all'articolo 5 della delibera n. 35/10/CIR (anche sulla base di delibere e determinazioni emesse dall'Autorità medesima in occasione della definizione di controversie insorte tra utenti ed operatori) mentre, a partire dal 15 ottobre 2013, ha consolidato un processo pienamente in linea con quanto attualmente evidenziato dall'Autorità, anche con riferimento alla corretta informativa ai clienti ed all'applicazione dei contributi di migrazione e non di disattivazione.

In ordine alla condotta contestata alla Società, in qualità di OLO *recipient* nel processo di migrazione, la Società ha rilevato che l'avvio della fase 2 ben oltre il termine di un giorno lavorativo si giustifica con il fatto che tale termine regolamentare non risulta congruo rispetto a tutte le attività necessarie a completare la fase 1 in modo corretto e tale da non ricadere in successivi KO. Il processo, infatti, non tiene conto delle molteplici attività che devono essere espletate prima dell'avvio della fase 2, tra cui, a titolo esemplificativo, il controllo della registrazione vocale, la verifica dei dati inseriti nell'anagrafica ed il corretto censimento degli stessi nel portale Telecom Italia, il



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

controllo del codice di migrazione/codice segreto, la verifica di solvibilità e l'eventuale consenso della banca del cliente all'addebito RID. È evidente che non tutte le modalità di acquisizione del cliente garantiscono un controllo sostanziale ed in tempo reale dei dati forniti in fase di registrazione (ad esempio nei casi di sottoscrizione autonoma *on line* da parte del cliente stesso, di verifica e normalizzazione dell'indirizzo o correzione del codice fiscale), in assenza dei quali l'attivazione è pregiudicata.

La Società ha dichiarato, inoltre, che un altro elemento che influisce sui tempi di avvio della fase 2 è la verifica della solvibilità del cliente, rispetto alla quale ha adottato una *policy* di *credit check* al fine di tutelare l'integrità e la solvibilità della propria base clienti. In particolare, l'attivazione dei servizi, incluso il caso di acquisizione con processo di migrazione, è preceduta da controlli volti ad accertare l'affidabilità dei futuri clienti che, di norma, si concludono in un tempo medio di 3 giorni solari.

Per quanto concerne ulteriori fattori che condizionano il tempestivo avvio della fase 2, la Società ha rappresentato che, nell'anno 2014, ha riscontrato un codice fiscale errato in circa il 3% delle registrazioni di nuovi clienti: in questo caso, la Società ha dovuto attivarsi inviando agli utenti un SMS contenente la richiesta di rettificare i dati forniti ed il tempo medio delle risposte è stato pari a 7 giorni. D'altra parte, per i clienti che richiedono l'addebito RID bancario, è necessario attendere l'avallo dell'istituto di credito per cui occorrono 7 giorni anche se vi sono stati casi estremi in cui è stato necessario attendere addirittura 23 giorni.

In conclusione, la Società ha evidenziato che, sebbene la tempistica di gestione del processo inter-operatore sia influenzata dalle predette variabili, per gli utenti finali il processo si conclude entro il termine massimo di 30 giorni.

Per le contestazioni relative alle attività poste in essere in concomitanza con la DAC, la Società ha precisato che, nei casi in cui riveste il ruolo di operatore *donating*, la mancata deconfigurazione tecnica del servizio dati nei sistemi aziendali non si sovrappone in alcun modo all'operato dell'OLO *recipient*, ma va a vantaggio del cliente soprattutto nei casi di mancato rispetto della DAC e fintanto che la migrazione non si sia conclusa. Dal punto di vista amministrativo, la Società ha confermato che la disconnessione dei sistemi di *billing* non è contestuale alla DAC, ma viene retrodatata, cosicché non sussiste alcuno svantaggio per il cliente il quale, se la fase 3 del processo non si svolge regolarmente, può continuare ad usufruire del servizio gratuitamente nelle more della ritardata attività del *recipient*, dato che il rapporto commerciale si chiude con la notifica di espletamento con effetti retroattivi alla data della DAC. In concreto, quindi, viene assicurata la non soluzione di continuità nell'erogazione del servizio, a discapito della Società che si fa carico dei disservizi generati dal *recipient*.

In conclusione, la Società ha ribadito che, allo stato attuale, in qualità di operatore *donating*, dopo la verifica del codice di fase 2, esso è mero spettatore nel processo e, anche quando è presente una criticità, non ha alcun canale di segnalazione per sollecitare il completamento della migrazione ovvero intervenire in presenza di anomalie.

La Società ha completato il quadro difensivo fornendo i dati relativi agli ordini di migrazione ed NP ricevuti a far data dal 2013 e fino al primo quadrimestre 2015, ivi inclusi i dati riferiti agli ordini espletati con o senza rimodulazione della DAC da parte di



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Telecom Italia. A tal proposito, la Società ha anche illustrato le iniziative che ha adottato autonomamente, ed al di fuori dei propri obblighi regolamentari, al fine di tutelare gli utenti finali in tutti i casi di irregolare o mancata conclusione dei processi di trasferimento delle numerazioni. In particolare, la Società ha previsto una bonifica massiva, su base periodica ed attraverso il confronto dei dati presenti nel portale Telecom Italia, delle giacenze lavorative con DAC scaduta e per le quali non sia pervenuta la notifica di espletamento nonché la gestione manuale, anche in assenza di notifica di espletamento della fase 3, delle segnalazioni degli utenti aventi un processo di cambio operatore in corso con DAC scaduta.

In ordine agli aspetti oggetto di contestazione e relativi alla procedura di NP, la Società, oltre a ribadire la cessazione della condotta contestata a far data dal 15 ottobre 2013 ed a produrre adeguata documentazione anche in sede di audizione, ha precisato che, a seguito della ricezione della notifica di espletamento della NP, i sistemi aziendali aprono automaticamente una *service request* per la cessazione dell'intero *asset* del cliente (quindi anche la componente dati), contrassegnata dalla causale di "*Cambio ISP*" che comporta l'immediata interruzione della fatturazione e l'applicazione del costo di disattivazione come costo di migrazione, ossia economicamente più vantaggioso per gli utenti finali. La Società ha evidenziato che, a seguito dell'introduzione di tale procedura per la gestione delle disconnessioni per NP, è stato possibile apprezzare una sensibile diminuzione dei reclami dei clienti *post* NP con una percentuale pari al 3,3% nel primo trimestre dell'anno 2015.

In conclusione, la Società ha ritenuto di aver dimostrato la piena legittimità della propria condotta rispetto agli addebiti rilevati in sede di avvio del procedimento e, quindi, ha richiesto l'archiviazione del procedimento.

3. Valutazioni dell'Autorità

In ordine alle difese svolte dalla Società, appare opportuno chiarire alcuni elementi fondamentali per inquadrare le fattispecie in esame nel corretto contesto normativo.

Si evidenzia, infatti, che questa Autorità, sulla scorta della legislazione di matrice comunitaria, finalizzata all'incremento della concorrenza nel mercato delle comunicazioni elettroniche ed alla tutela dei consumatori di fronte ai rischi di disservizi nel corso delle procedure di passaggio da un fornitore ad un altro, ha approvato dapprima la delibera n. 4/06/CONS, poi modificata dalla delibera n. 274/07/CONS, ed un Accordo quadro, allegato alla circolare dell'Autorità del 9 aprile 2008 e sottoscritto anche dalla società Tiscali Italia S.p.A., che disciplinano in maniera dettagliata gli aspetti necessari a rendere operative le procedure tecniche concordate tra operatori per le attivazioni, migrazioni e portabilità del numero, nonché a consentire di ridurre al minimo i disservizi provocati all'utente finale. In particolare, nel citato Accordo vengono individuate con chiarezza le varie fasi, e la relativa scansione temporale, dei diversi processi gestionali connessi alle richieste di attivazione, migrazione e portabilità del numero, con fissazione di un preciso momento in cui vanno svolte le singole azioni che consentano, senza



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

soluzione di continuità nella fruizione dei servizi da parte dei clienti, il contestuale passaggio da un operatore ad un altro.

Con ulteriore provvedimento, e con il preciso intento di disciplinare in dettaglio anche gli aspetti peculiari del processo di *number portability* c.d. pura, è stata approvata la delibera n. 35/10/CIR, che illustra i diversi passaggi operativi che devono essere svolti dagli operatori interessati, a seconda del ruolo svolto nella procedura di passaggio, al fine di delineare un quadro armonico delle procedure di trasferimento delle utenze, fondato, in ogni caso, sul preminente obiettivo di agevolare il passaggio tra gli operatori medesimi senza cagionare disservizi all'utenza finale.

Successivamente, il legislatore comunitario, con la direttiva n. 2009/136/CE, ha inteso rafforzare i precedenti interventi e stimolare ulteriormente la libertà di scelta degli utenti, per cui anche a livello nazionale, con il novellato articolo 80, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, è stato sancito il diritto per gli utenti di ottenere il trasferimento dei propri numeri, e la successiva attivazione con il nuovo gestore, nel più breve tempo possibile e senza subire interruzioni di servizio superiori ad un giorno lavorativo.

In tale quadro normativo, non può ritenersi giustificabile la condotta posta in essere dalla Società che, come anche dichiarato nel corso delle verifiche ispettive, ha adottato procedure interne che prevedono, soprattutto nei casi in cui essa riveste il ruolo di operatore *donating*, la mancata esecuzione delle attività di competenza in corrispondenza della DAC. Più precisamente, la Società, a fronte dell'obbligo regolamentare di rilasciare completamente la risorsa associata all'utenza del cliente in corrispondenza della DAC, ha, invece, adottato, una diversa procedura che comporta, per la componente fonia, solo la deconfigurazione tecnica della numerazione, mentre la cessazione amministrativa del cliente viene effettuata solo a seguito della ricezione della notifica di espletamento. In relazione alla componente dati, invece, la Società, sempre in corrispondenza della DAC, la lascia attiva sia tecnicamente che commercialmente fino alla notifica di espletamento. A tal proposito, si ritiene che le motivazioni addotte dalla Società, relative ad un presunto vuoto regolamentare rispetto alla puntuale indicazione delle azioni da svolgere in corrispondenza della DAC, non siano idonee ad escludere la sua responsabilità. Né, d'altro canto, può condividersi l'affermazione che detta condotta sia dovuta a responsabilità imputabili alla società Telecom Italia S.p.A., in quanto la procedura attuata si palesa correlata ad esigenze contingenti, potenzialmente variabili in funzione di fattori non predeterminati e, di conseguenza, foriera di incertezze sull'esatta attuazione di procedure già completamente definite a livello regolamentare. In altri termini, non può ritenersi sufficiente, ai fini dell'adozione di misure difformi rispetto a quanto normativamente previsto, il mero richiamo alla mancata o ritardata notifica di espletamento da parte dell'operatore Telecom Italia, in quanto una siffatta pratica apre la strada ad inammissibili trattamenti differenziati tra utenti che hanno concluso contratti con operatori differenti.

Si osserva, infine, che le suddette procedure lasciano gli utenti completamente privi di informazioni certe sui tempi effettivi di conclusione del processo e li espongono al rischio di doppia fatturazione per mancata regolarizzazione della propria posizione



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

contabile ed amministrativa, con evidenti conseguenze dannose soprattutto nel caso di utenze di tipo *business*.

In ordine a quanto dedotto dalla Società in relazione al tardivo avvio della fase 2 del processo di migrazione laddove essa rivesta il ruolo di operatore *recipient*, si ritiene che le giustificazioni addotte non siano idonee ad escludere la responsabilità della Società rispetto a quanto lamentato dagli utenti. La Società, infatti, ha rappresentato una serie di esigenze interne che non consentono il tempestivo avvio della procedura richiesta da utenti che hanno già sottoscritto un contratto e che, pertanto, confidano nella rapida effettuazione del passaggio all'operatore prescelto nei tempi previsti dalla normativa vigente. D'altra parte, i numerosi controlli che la Società ha dichiarato di dover svolgere prima di acquisire un cliente non prevedono tempi certi di conclusione, in quanto dipendenti anche dalla collaborazione di soggetti esterni (quali istituti bancari nel caso dell'autorizzazione al RID) e, pertanto, il termine regolamentare, seppur concordato e condiviso in sede di Accordo quadro, in realtà non viene rispettato.

Per quanto concerne, infine, la procedura attuata nei casi di NP, si ritiene che le argomentazioni fornite dalla Società siano tali da far escludere una violazione della normativa vigente, in quanto la condotta contestata è cessata a far data dal 15 ottobre 2013 mediante l'adozione di una procedura che, in ottica di massima tutela dell'utenza, consente non solo di cessare entrambe le componenti (fonia e dati) anche nei casi in cui sia stata erroneamente avviata una NP in luogo di una migrazione, ma anche di non addebitare un costo di disattivazione dei servizi più oneroso per gli utenti.

Tanto premesso, si ritiene di confermare quanto emerso in sede di avvio del procedimento sanzionatorio in ordine alla mancata esecuzione delle attività di competenza in concomitanza con la DAC ed al ritardo nell'avvio della fase 2, in quanto la Società non ha fornito giustificazioni idonee ad escludere la propria responsabilità in relazione alla violazione contestata e, nel contempo, si reputa di condividere, con conseguente esclusione di responsabilità, le difese svolte in relazione alla gestione delle istanze di NP.

RITENUTA, pertanto, la sussistenza dei presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa da euro 170.000,00 ad euro 2.500.000,00 ai sensi dell'articolo 98, comma 13, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 98, comma 17-bis, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, nel caso di specie non si applicano le disposizioni sul pagamento in misura ridotta di cui all'articolo 16, della legge n. 689/1981;

RITENUTO, quindi, di dover determinare la sanzione pecuniaria nella misura del minimo edittale pari ad euro 170.000,00 (*centosettantamila/00*) e che in tale commisurazione rilevano altresì i seguenti criteri, di cui all'articolo 11, della legge n. 689/1981:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

A. Gravità della violazione

La Società ha provocato disservizi agli utenti nel corso delle procedure di migrazione e portabilità del numero. In particolare, la Società ha adottato procedure interne non conformi al quadro normativo vigente minando l'effettivo esercizio dei diritti degli utenti con particolare riguardo alla completa conclusione della procedura di trasferimento del numero. A tal proposito, la condotta può essere considerata di media entità, sotto il profilo del danno cagionato agli utenti, e di media durata;

B. Opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione

La Società, già prima dell'avvio del procedimento sanzionatorio, ha adottato iniziative specifiche per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione. In particolare, la Società ha previsto una bonifica massiva, su base periodica ed attraverso il confronto dei dati presenti nel portale Telecom Italia, delle giacenze lavorative con DAC scaduta e per le quali non sia pervenuta la notifica di espletamento nonché la gestione manuale, anche in assenza di notifica di espletamento della fase 3, delle segnalazioni degli utenti aventi un processo di cambio operatore in corso con DAC scaduta;

C. Personalità dell'agente

La Società è dotata di un'organizzazione interna idonea a garantire la puntuale e corretta applicazione dell'articolo 80, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 e della delibera n. 4/06/CONS, come modificata dalla delibera n. 274/07/CONS;

D. Condizioni economiche dell'agente

In considerazione del fatturato netto realizzato dalla Società nell'esercizio di bilancio 2014, pari a 213 mln di euro, si ritiene congrua l'applicazione della sanzione come sopra determinata;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

ACCERTA

che la società Tiscali Italia S.p.A., con sede legale in Località Sa Illetta 195 Km 2.300 - 09122 Cagliari (CA), ha violato l'articolo 80, commi 4-*bis* e 4-*ter*, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, in combinato disposto con l'articolo 17, comma 2, della delibera n. 4/06/CONS, come modificata dalla delibera n. 274/07/CONS, condotta sanzionabile ai sensi dell'articolo 98, comma 13, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 per non aver eseguito con la dovuta diligenza le attività di propria competenza nell'ambito delle procedure di migrazione e cessazione dei servizi di accesso;

ORDINA

alla predetta Società di pagare la sanzione amministrativa pecuniaria di euro 170.000,00 (*centosettantamila/00*) per la violazione dell'articolo 80, commi 4-*bis* e 4-*ter*, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, in combinato disposto con l'articolo 17, comma 2, della delibera 4/06/CONS, come modificata dalla delibera n. 274/07/CONS, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 13, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

DIFFIDA

la predetta Società dall'intraprendere ogni attività e/o comportamento in violazione delle disposizioni richiamate;

INGIUNGE

alla citata Società di versare entro 30 giorni dalla notificazione del presente provvedimento, sotto pena dei conseguenti atti esecutivi a norma dell'articolo 27 della citata legge n. 689/1981, la somma di euro 170.000,00 (*centosettantamila/00*) alla Sezione di Tesoreria Provinciale dello Stato, avente sede a Roma, utilizzando il bollettino



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

c/c n. 871012 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, ai sensi dell’articolo 98, comma 13, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, con delibera n. 447/15/CONS”* ovvero, in alternativa, indicando la medesima causale, utilizzando il codice IBAN: IT5400100003245348010237900 per l’imputazione della medesima somma al capitolo 2379, capo X mediante conto corrente bancario dei servizi di Tesoreria provinciale dello Stato.

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. 447/15/CONS”*.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alla parte e pubblicata sul sito *web* dell’Autorità.

Roma, 28 luglio 2015

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Martusciello

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