



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 453/16/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE ALLA SOCIETÀ TIM S.P.A. AI SENSI
DELL'ARTICOLO 98, COMMA 9, DEL DECRETO LEGISLATIVO
1 AGOSTO 2003, n. 259
(CONTESTAZIONE n. 14/16/DTC)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 14 ottobre 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. 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. 88/16/CONS;

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. 581/15/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;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

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*”, di seguito denominato *Regolamento sulle controversie*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

VISTO l’atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 14/16/DTC del 25 maggio 2016;

VISTA la nota del 24 giugno 2016 con cui la società Tim S.p.A. ha trasmesso la propria memoria difensiva e ha chiesto di essere ascoltata in audizione;

SENTITA la società TIM S.p.A. nel corso dell’audizione tenutasi in data 13 luglio 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Fatto e contestazione

Nel periodo compreso tra il mese di marzo e il mese di aprile 2016, sono pervenute numerose segnalazioni, ai sensi dell’articolo 5, comma 9 del Regolamento, da parte dei CORECOM competenti sull’inottemperanza da parte della società TIM S.p.A., già Telecom Italia S.p.A. (di seguito anche solo “TIM” o “Società”) agli ordini impartiti con n. 81 provvedimenti temporanei adottati dai medesimi CORECOM ai sensi dell’articolo 5, comma 7, del predetto Regolamento.

L’Autorità, al fine di accertare l’eventuale sussistenza delle violazioni denunciate, ha avviato le preliminari attività istruttorie nei confronti della Società invitando l’operatore TIM a fornire prova dell’avvenuta ottemperanza ai provvedimenti temporanei, ovvero idonea documentazione attestante le ragioni ostative al loro adempimento.

L’ufficio preposto, con note del 21 marzo 2016 (prot. n. 12766), 1° aprile 2016 (prot.n.17204) e del 8 aprile 2016 (prot.n. 19062), formulate ai sensi e per gli effetti dell’articolo 98, comma 9 del decreto legislativo 259/03, ha invitato la predetta Società a fornire le informazioni richieste per n. 45 segnalazioni di inottemperanze, assegnando il termine del 6, 15 e 26 aprile 2016 per l’inoltro. L’invio della documentazione è stato sollecitato per la richiesta del 21 marzo 2016, con nota del 7 aprile 2016 (prot.n.18678) e quelle del 15 e 26 aprile 2016, con nota del 28 aprile 2016 (prot.n. 2213), con le quali è



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

stato assegnato il termine improrogabile del 11 aprile e del 4 maggio 2016 per l'invio di quanto richiesto.

Successivamente l'Autorità, con note del 20 aprile 2016 (prot.n. 20875), del 21 aprile 2016 (prot.n. 21200) e del 27 aprile 2016 (prot.n. 21815) formulate ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 9, del decreto legislativo 259/03, ha invitato la Società a fornire prova delle avvenute ottemperanze per ulteriori 36 segnalazioni, assegnando rispettivamente il termine del 5, 6 e 10 maggio 2016 per l'inoltro delle informazioni richieste. Anche in questo caso l'ufficio preposto, con nota del 13 maggio 2016 (prot.n. 25476), ha sollecitato la società TIM S.p.A. all'invio della documentazione richiesta con le note suindicate, assegnando il termine improrogabile del 17 maggio 2016 per l'invio della documentazione.

Premesso quanto sopra, constatato che sono inutilmente trascorsi i termini assegnati con le note istruttorie e con le lettere di sollecito su indicate, il Direttore della Direzione tutela dei consumatori, con atto di contestazione n. 14/16/DTC, ha avviato un procedimento sanzionatorio ai sensi dell'articolo 98, comma 9, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 nei confronti della società TIM S.p.A.

2. Deduzioni della società

La Società ha dichiarato che il mancato riscontro alle richieste di informazioni di cui alle note dell'Autorità del 21 marzo e 1°, 8, 20, 21 e 27 aprile 2016 è dipeso dalla riorganizzazione del processo dedicato alla gestione delle pratiche c.d. "GU5" in corso, con riferimento sia ai flussi gestionali che ai sistemi informativi utilizzati. La Società, quindi, non ha risposto alle richieste di informazioni oggetto di contestazione perché relative a procedure GU5 intervenute nel predetto periodo di transizione organizzativa. In ogni caso, l'operatore TIM ha dichiarato di aver proceduto alla gestione delle pratiche, indirizzando le risorse disponibili nel risolvere le problematiche segnalate, ritenendo prioritaria la gestione del cliente e la sua soddisfazione.

TIM, inoltre, ha evidenziato di avere risposto alle note del 20 aprile 2016 (inerente a 14 casi di presunta mancata ottemperanza a provvedimenti temporanei) e del 21 aprile 2016 (relativa a ulteriori 16 casi) con due note del 19 maggio 2016 (prot.n. 27178 e n. 27696) e, dunque, prima della notifica del procedimento sanzionatorio del 25 maggio 2016. Nello specifico, per i primi sedici casi è stata data comunicazione degli esiti delle verifiche, per gli altri quattordici casi è stato comunicato che le analisi del caso erano comunque in corso e si era in attesa delle conclusioni da parte dei CORECOM.

Anche la richiesta di informazione dell'Autorità del 27 aprile 2016, inerente a 17 casi, è stata riscontrata da TIM con nota del 26 maggio 2016, e, dunque, il giorno successivo alla notifica del procedimento sanzionatorio. Anche per questa risposta la Società ha inviato le conclusioni degli accertamenti compiuti circa l'ottemperanza di 5 provvedimenti temporanei. Per le rimanenti 12 segnalazioni, la TIM ha comunicato che le verifiche erano in corso.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

La Società, in sede di audizione del 13 luglio 2016, nel riportarsi a quanto rappresentato in memoria difensiva, si è impegnata a fornire le informazioni richieste per le fattispecie non ancora riscontrate.

Successivamente, con nota del 28 luglio 2016 TIM ha inviato gli esiti delle verifiche delle inottemperanze segnalate e non riscontrate con le note del 19 e 26 maggio 2016 e ha aggiornato le informazioni relative alle ottemperanze dei provvedimenti temporanei già comunicate con le precedenti note.

Pertanto, nelle conclusioni, la Società ha chiesto l'archiviazione del procedimento sanzionatorio.

3. Valutazioni dell'Autorità

In via preliminare, va evidenziato che i procedimenti relativi alla adozione di provvedimenti temporanei ai sensi dell'articolo 5 del *Regolamento sulle controversie* rivestono una particolare natura cautelare, essendo essenzialmente volti a garantire la fruizione di servizi (quelli di comunicazione, appunto) di particolare utilità sociale, tanto da trovare riconoscimento a livello costituzionale.

Da tale premessa discende che nella gestione di tali procedimenti, ivi inclusa la fase di verifica da parte di questa Autorità circa l'ottemperanza ai provvedimenti adottati, è legittimo pretendersi un livello di diligenza superiore alla media da parte degli operatori interessati.

Ciò assodato, la riorganizzazione del processo per la gestione delle pratiche relative ai procedimenti *de quibus*, addotta dalla Società per giustificare la mancata risposta alle richieste istruttorie, non può trovare positiva valutazione.

In primis, ed in astratto, perché le scelte organizzative aziendali non possono giustificare in nessun modo il mancato rispetto degli obblighi derivanti da disposizioni imperative, di natura legislativa o regolamentare che sia.

Nello specifico, ed in concreto, in quanto seppure le contingenze aziendali possono aver ritardato le procedure di gestione dei provvedimenti ricevuti, ciò non avrebbe impedito alla Società di rispondere alle richieste istruttorie dell'Agcom, sia pur con informazioni interlocutorie, in attesa di fornire quelle definitive a completamento della verifica e dell'espletamento della procedura avviata per la risoluzione del disservizi segnalati dagli utenti.

Di contro, l'operatore TIM ha tenuto una condotta gravemente omissiva, rispondendo alle richieste di informazioni solo in maniera frammentaria e, comunque non tempestiva, solo a seguito di solleciti ripetuti o, in alcuni casi, a seguito dell'avvio del procedimento sanzionatorio.

A ben vedere, infatti, per quanto riguarda il rispetto dei termini per l'invio dei dati e documenti richiesti con note del 21 marzo e del 1° e 8 aprile 2016 per 45 segnalazioni di inottemperanze, e sollecitate con lettere del 7 e 28 aprile 2016 (e anche con *e-mail* dell'ufficio preposto del 3 maggio 2016), con le quali è stato assegnato il termine ultimo per il loro invio del 11 aprile e 4 maggio 2016, la Società non ha inviato alcuna



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

corrispondenza prima dell'avvio della procedura sanzionatoria, ma ha provveduto a dare loro riscontro successivamente alle note di sollecito su riportate, con nota del 28 luglio 2016, con un ritardo di 77 giorni per le informazioni richieste con nota del 21 marzo 2016, e di 69 giorni per le informazioni richieste con note del 1° e 8 aprile 2016.

Per quanto concerne le risposte alle altre richieste istruttorie del 20, 21 e 27 aprile 2016 per 36 segnalazioni di inottemperanze, la TIM ha dichiarato di aver risposto con note trasmesse all'Agcom il 19 e 26 maggio 2016.

Di fatto, anche per queste istanze l'Autorità ha inviato a TIM a mezzo PEC una lettera di sollecito del 13 maggio 2016, con indicazione del termine finale del 17 maggio 2016 per l'inoltro delle informazioni. Pertanto anche in tale occasione il riscontro è avvenuto solo dopo la trasmissione della nota di sollecito. Peraltro, le informazioni rese con le predette note riguardano solo 21 casi di inottemperanze, mentre per i rimanenti 10 casi segnalati non è stato dato alcun riscontro sino alla data del 28 luglio 2016.

Per quanto concerne il merito delle informazioni, deve ritenersi che la Società abbia solo in minima parte evaso le richieste formulate dall'Autorità, posto che ha trasmesso per ciascuna inottemperanza informazioni sintetiche e non esaustive sulle principali vicende che hanno caratterizzato l'utenza al fine dell'ottemperanza dell'ordine. A tal riguardo, si osserva che, sulla base dei regolamenti vigenti in materia di attivazione e disattivazione dei servizi ed in materia di migrazione (che sono le fattispecie più frequenti e oggetto di ordine impartito con provvedimento temporaneo), la Società avrebbe dovuto produrre, come indicato dall'Autorità con le note richiamate, l'invio della *"prova dell'avvenuta ottemperanza ai suddetti provvedimenti temporanei ovvero idonea documentazione attestante le ragioni ostative all'adempimento"* e cioè tutta la documentazione utile (quale, ad es. copia delle schermate di sistema che registrano la riattivazione del servizio o lo stato della procedura di migrazione dell'utenza) al fine di appurare che il disservizio denunciato dall'utente, oggetto del provvedimento temporaneo, fosse stato risolto o, comunque, fosse in via di risoluzione.

Tale condotta ha impedito all'Autorità di acquisire tutti gli elementi necessari per ricostruire l'esatta dinamica delle vicende segnalate, al fine di verificare la sussistenza di profili di responsabilità della Società.

Tanto premesso, si ritiene di confermare quanto emerso in sede di avvio del procedimento sanzionatorio, in quanto la Società non ha fornito giustificazioni idonee ad escludere la propria responsabilità in relazione alla violazione contestata.

RITENUTA, pertanto, la sussistenza dei presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa da euro 15.000,00 ad euro 1.150.000,00 ai sensi dell'articolo 98, comma 9, 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;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

RITENUTO, quindi, di dover determinare la sanzione pecuniaria nella misura di dieci volte il minimo edittale, per un totale di euro 150.000,00 (*centocinquantamila/00*) e che in tale commisurazione rilevano altresì i seguenti criteri, di cui all'articolo 11, della legge n. 689/1981:

A. Gravità della violazione

La Società, con l'omesso o parziale riscontro alle richieste di informazioni sopra elencate nonostante i numerosi solleciti e il notevole lasso di tempo trascorso, ha limitato l'attività di vigilanza svolta dall'Autorità in materia di ottemperanza agli ordini impartiti ai sensi dell'articolo 5, comma 7, del *Regolamento sulle controversie*, anche in pregiudizio degli utenti direttamente interessati da tali provvedimenti. In particolare, l'Autorità non è stata posta nelle condizioni di poter acquisire tutti i documenti e le informazioni utili a svolgere un'adeguata attività di verifica in merito alla sussistenza di eventuali profili di responsabilità legati all'ottemperanza o meno di circa ottanta provvedimenti temporanei segnalati dai CORECOM. Sulla scorta di tali evidenze la violazione contestata può essere considerata di rilevante entità;

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

La Società ha integrato, nell'ambito del procedimento sanzionatorio *de quo*, le informazioni comunicate con le note del 19 e 26 maggio 2016, con lettera del 28 luglio 2016 in maniera non tempestiva e, comunque, non esaustiva al fine di ricostruire gli eventi occorsi relativamente all'ottemperanza dei provvedimenti temporanei;

C. Personalità dell'agente

La Società è dotata di una organizzazione interna idonea a garantire una gestione adeguata delle richieste di informazione formulate dall'Autorità provvedendo, nei termini e con le modalità prescritti, alla comunicazione dei documenti, dei dati e delle notizie richiesti dall'Autorità;

D. Condizioni economiche dell'agente

In considerazione del fatturato netto realizzato dalla Società nell'esercizio di bilancio 2015, pari a circa 13.796 mln di euro, si ritiene congrua l'applicazione della sanzione come sopra determinata;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

ACCERTA

che la società TIM S.p.A. (già Telecom Italia S.p.A.) codice fiscale 00488410010, con sede legale Via Carlo Negri 1, 20134 - Milano, e sede operativa al Corso Italia n. 41, 00198 - Roma, non ha trasmesso, nei termini e secondo le modalità prescritti, i dati e le informazioni richieste di cui in premessa, condotta sanzionabile ai sensi dell'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

ORDINA

Alla predetta Società di pagare la sanzione amministrativa pecuniaria di euro 150.000,00 (*centocinquantamila/00*) ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 9, 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 Società TIM S.p.A. 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 150.000,00 (*centocinquantamila/00*) alla Sezione di Tesoreria Provinciale dello Stato, avente sede a Roma, utilizzando il bollettino 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 9, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, con delibera n.453/16/CONS*" ovvero, in alternativa, indicando la medesima causale, utilizzando il codice IBAN: IT5400100003245348010237900 per



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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. 453/16/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, 14 ottobre 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Francesco Posteraro

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