

DELIBERA n. 465/12/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE ALLA SOCIETA' TELECOM ITALIA S.P.A.
PER LA VIOLAZIONE DELL'ARTICOLO 70 DEL DECRETO LEGISLATIVO
1 AGOSTO 2003, N. 259, IN COMBINATO DISPOSTO CON L'ARTICOLO 18
DELLA DELIBERA N. 4/06/CONS, COME MODIFICATO DALLA DELIBERA
N. 274/07/CONS**

(PROC. SANZ. n. 18/12/DIT)

L'AUTORITA'

NELLA riunione di Consiglio dell'11 ottobre 2012;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, "*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*";

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* n. 138 del 15 giugno 2012, e successive modifiche ed integrazioni;

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

VISTO il Regolamento in materia di procedure sanzionatorie di cui alla delibera n. 136/06/CONS del 15 marzo 2006 e successive modificazioni;

VISTA la delibera dell'Autorità n. 4/06/CONS del 12 gennaio 2006, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana* del 9 febbraio 2006, n. 33, così come modificata dalla delibera n. 274/07/CONS del 6 giugno 2007, ed in particolare l'articolo 18;

VISTO l'atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 18/12/DIT del 22 giugno 2012, notificato alla parte in data 26 giugno 2012, con il quale è stata contestata alla società Telecom Italia S.p.A. (di seguito, Telecom) la violazione dell'articolo 70 del decreto legislativo n. 259/2003 in combinato disposto con l'articolo 18 della delibera n. 4/06/CONS, come modificato dalla delibera n. 274/07/CONS, per

non aver concluso, nei modi e nei tempi previsti dalla predetta normativa, la procedura di migrazione;

VISTA la nota del 25 luglio 2012 con la quale la Società ha presentato memorie difensive;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

La società Telecom Italia S.p.A., in merito ai fatti oggetto di contestazione, ha rappresentato quanto segue.

L'operatore, a seguito della comunicazione di avvio del procedimento sanzionatorio da parte dell'Autorità, ha disposto degli approfondimenti in merito alla fattispecie oggetto di contestazione. Da tali accertamenti è emerso che nel 2006, dopo l'attivazione della *number portability* con l'operatore Fastweb S.p.A., il servizio ADSL avrebbe dovuto essere trasformato da "condiviso" a "Naked". La mancata trasformazione, imputabile ad un'anomalia di sistema (non più analizzabile visto il decorso del tempo), ha provocato lo scarto dell'ordinativo di rientro in Telecom Italia. La richiesta di migrazione del 25 marzo 2011, infatti, è andata in KO in fase3 con la motivazione "impianto non individuato"; la causale di scarto, quindi, generata dopo la fase in cui gli operatori interagiscono (il codice risorsa è risultato valido sia per Telecom Italia che per l'OLO), ha comportato l'interruzione del processo.

Telecom, a tal proposito, ha precisato che gli scarti che intervengono nel corso della *cd* fase3 sono definitivi ed interrompono il processo che può essere riavviato solo attraverso una nuova contrattualizzazione. Pertanto, sono stati forniti al cliente dei riscontri sia telefonici che scritti (come risulta dalle schermate CRM e dalle lettere allegate) segnalando, per l'appunto, la necessità di una compilazione *ex novo* della richiesta. Tale documentazione, tuttavia, non risulta pervenuta, neanche dopo la procedura di conciliazione tentata presso il Corecom Piemonte, conclusasi con esito negativo. L'inerzia del cliente, quindi, è stata intesa come volontà di non procedere più alla migrazione in Telecom.

La Società, inoltre, ha ribadito che il disallineamento generatosi nel 2006 non ha consentito la bonifica dell'anomalia attraverso le procedure di supporto manuale e, conseguentemente, la positiva conclusione della pratica. Per questo, Telecom, nel mese di marzo 2012, ha avviato un processo interno per la gestione delle segnalazioni mediante un'analisi settimanale degli scarti e per la risoluzione delle casistiche che non hanno trovato completamento (anche in relazione alle anomalie generatesi prima dell'implementazione delle procedure automatiche per il passaggio tra operatori).

Telecom, in conclusione, ha confermato il proprio interesse a porre in essere tutte le attività possibili per consentire il passaggio della clientela e che, in relazione al caso in

esame, non le è imputabile alcuna responsabilità, considerando la difficoltà nel riscontrare l'anomalia generatasi nel 2006; ha richiesto, dunque, l'archiviazione del procedimento.

II. Valutazioni dell'Autorità

L'Autorità, con l'atto n. 18/12/DIT, ha contestato nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. la violazione dell'articolo 70 del decreto legislativo n. 259/2003 in combinato disposto con l'articolo 18 della delibera n. 4/06/CONS, come modificato dalla delibera n. 274/07/CONS per non aver concluso, nei modi e nei tempi previsti dalla predetta normativa, la procedura di migrazione relativa alle utenze intestate all'impresa edile Cambrea Rocco.

Sulla base di tali premesse, quindi, sono state analizzate le argomentazioni difensive prospettate dalla Società che, per le motivazioni di seguito precisate, non possono trovare accoglimento.

In primis, bisogna considerare che Telecom Italia ha fornito, nell'ambito dell'istruttoria preliminare, una ricostruzione differente rispetto a quella esposta nel corso del procedimento *de quo*. In prima istanza, infatti, la Società ha dichiarato che dalle schermate Pitagora si ha solo evidenza del passaggio dell'utenza in Fastweb avvenuto nel 2006, ma non risulta alcuna richiesta di rientro sui sistemi della divisione Wholesale. Viceversa, con la nota difensiva del 25 luglio 2012, Telecom ha affermato che l'interruzione del processo di migrazione si è verificata in fase3 per un'anomalia di sistema risalente al 2006 (non più verificabile).

A tal proposito, la Società ha sostenuto che gli scarti che intervengono in fase3 sono definitivi ed interrompono il processo di migrazione, che può essere riavviato solo attraverso una nuova contrattualizzazione del cliente. Nel caso di specie, poiché l'utente non ha provveduto ad inviare, *ex novo*, la documentazione necessaria, l'operatore non ha dato seguito ad un nuovo rientro.

La posizione difensiva di Telecom, tuttavia, non può ritenersi fondata. Innanzitutto, la Società si limita ad affermare, ma non a comprovare, l'anomalia di sistema che si sarebbe verificata nel 2006 e che, di fatto, avrebbe impedito il perfezionarsi della procedura di migrazione. La sussistenza della problematica tecnica resta presunta ed, in ogni caso, la Società, nonostante i ripetuti solleciti del cliente, ha manifestato l'interesse ad approfondire le verifiche solo dopo la notifica dell'atto di contestazione da parte dell'Autorità. Nelle more, infatti, il cliente ha continuato ad essere disservito fino a quando non ha sottoscritto un nuovo contratto con un diverso gestore. Inoltre, Telecom ha dichiarato che la richiesta di rientro del 25 marzo 2011 è andata in scarto nella *cd* fase3 impedendo la prosecuzione della procedura; ciononostante, la medesima Società in data 6 ottobre 2011, dietro sollecito del cliente, ha confermato la presa in carico dell'istanza di migrazione chiedendo all'utente di attendere i tempi necessari per la relativa gestione. Per di più, Telecom ha affermato di aver più volte rappresentato al cliente la necessità di dover contrattualizzare *ex novo* la richiesta di rientro. In realtà, dalle schermate CRM prodotte dalla Società risulta che nel mese di novembre 2011 il

cliente ha chiesto delle informazioni in merito alla pratica ULL che risulta bloccata dal 25 marzo 2011: Telecom, in questo caso, ha suggerito al cliente di inviare un fax all'ufficio commerciale allegando un documento che attesti il rilascio delle linee da parte di Fastweb. In data 24 ottobre 2011, invece, è stato aperto un reclamo: in questo caso l'operatore di *call center* ha annotato nella pagina del sistema che *“il cliente sollecita il rientro e lamenta di essere disservito da mesi. Il 3 novembre 2011 è stato sentito il cliente ed informato che al momento la numerazione non risulta su rete Telecom Italia e che, quindi, non è possibile riattivare”*.

Solo nel mese di aprile 2012, dopo quasi un anno dalla prima richiesta ed a seguito del tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Corecom competente, la Società ha inviato una nota evidenziando all'utente la necessità di compilare una nuova modulistica per perfezionare il rientro delle linee.

Telecom, infine, ha precisato che dal mese di marzo 2012 ha avviato un processo interno che prevede un'analisi settimanale degli scarti, per la gestione delle segnalazioni e la risoluzione delle casistiche che non hanno trovato completamento (comprese quelle anomalie che si sono generate prima dell'implementazione della procedura automatizzata, introdotta dalla normativa di settore per regolamentare il passaggio tra operatori). Tale evidenza, tuttavia, non può giustificare l'archiviazione del procedimento; di contro, potrà rilevare ai fini della quantificazione della sanzione, considerando l'impegno della Società a rimuovere ogni possibile causa ostativa alla migrazione delle utenze.

RITENUTA, in conclusione, la sussistenza dei presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa prevista dall'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo n. 259/2003, avendo accertato che la società Telecom Italia S.p.A., come meglio precisato in motivazione, non ha garantito una puntuale gestione dell'istanza di rientro formulata dal cliente, mostrando un effettivo interesse all'accertamento della problematica tecnica solo a seguito dell'avvio del procedimento sanzionatorio;

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

a) con riferimento alla gravità della violazione va rilevato che la Società, con la propria condotta, ha leso il diritto dell'utente di fruire del servizio telefonico con il gestore contrattualmente prescelto nei termini indicati dal legislatore e senza alcun pregiudizio. Il cliente, invece, in considerazione del perdurante disservizio, ha dovuto sottoscrivere un contratto con un diverso gestore per non subire ulteriori danni;

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, nell'ottica di migliorare la gestione delle anomalie, ha dichiarato di aver avviato un processo interno che prevede un'analisi settimanale degli scarti, per la lavorazione delle segnalazioni e la risoluzione delle casistiche che non hanno trovato completamento;

c) con riferimento alla personalità dell'agente, la società Telecom Italia S.p.A. è dotata di un'organizzazione interna idonea a poter garantire alla propria clientela la corretta gestione delle istanze di migrazione e/o di rientro;

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 nella misura del minimo edittale pari ad euro 58.000,00 (cinquantottomila/00), in relazione agli usuali criteri per la determinazione della sanzione di cui all'articolo 11 della legge 24 novembre 1981, n. 689;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell'articolo 31 del Regolamento di organizzazione e funzionamento dell'Autorità;

ORDINA

alla società Telecom Italia S.p.A., con sede in Milano, Piazza degli Affari 2 e sede secondaria in Roma, Corso Italia 41 di pagare la somma di euro 58.000,00 (cinquantottomila/00) quale sanzione amministrativa irrogata ai sensi dell'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo n. 259/2003;

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. 465/12/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. 465/12/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 ottobre 2012

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE VICARIO
Antonio Perrucci