

DELIBERA N. 517/10/CONS

Archiviazione del procedimento sanzionatorio n. 7/10/DIT avviato nei confronti della società Telecom Italia s.p.a. per la violazione dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249

L'AUTORITA',

NELLA riunione del Consiglio del 5 ottobre 2010;

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. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, 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, nel testo coordinato allegato alla delibera n. 130/08/CONS;

VISTO il regolamento di attuazione dell'art. 14-bis del decreto-legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito dalla legge 4 agosto 2006, n. 248, con il quale sono state disciplinate in via generale le procedure in materia di formulazione di impegni da parte degli operatori di settore, regolamento recato dalla delibera 645/06/CONS e successive modificazioni;

VISTA l'articolo 1, comma 31, della legge n. 249/97 in forza del quale "*I soggetti che non ottemperano agli ordini e alle diffide dell'Autorità, impartiti ai sensi della presente legge, sono puniti con la sanzione amministrativa pecuniaria da lire venti milioni a lire cinquecento milioni (...)*";

VISTO l'atto di contestazione del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 7/10/DIT, ed il relativo verbale di accertamento del 15 marzo 2010, notificato alla società Telecom Italia S.p.A. con sede in Milano, Piazza degli Affari 2, e sede secondaria in Roma, Corso Italia 41, in data 17 marzo 2010, con il quale è stato contestato la violazione dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249, per aver disatteso l'ordine impartito con il provvedimento temporaneo n. 385/09, adottato dal Corecom Toscana ai sensi dell'art. 5 del regolamento di cui alla delibera n.

173/07/CONS, avente ad oggetto il ripristino della regolare funzionalità delle linee intestate allo Studio Kmzero;

VISTA la memoria difensiva della società Telecom Italia S.p.A. pervenuta in Autorità in data 28 aprile 2010, anticipata a mezzo fax il 16 aprile 2010;

VISTO il verbale di audizione del 18 maggio 2010;

VISTA la nota del 16 luglio 2010 (prot. n. 44146) con la quale l'Autorità, ai sensi dell'articolo 6, comma 3, del regolamento di cui alla delibera n. 136/06/CONS, ha richiesto alla società Fastweb S.p.A. ulteriori informazioni in merito ai fatti oggetto di contestazione, comunicando, altresì, alla società Telecom Italia S.p.A. la sospensione dei termini del procedimento sanzionatorio secondo le modalità previste dall'articolo 7, comma 3, del medesimo regolamento;

VISTA la nota del 13 settembre 2010 (prot. n. 53834), anticipata a mezzo fax il 10 settembre 2010, con la quale la società Fastweb S.p.A. ha fornito le informazioni richieste;

CONSIDERATO quanto segue:

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

La società Telecom Italia S.p.A. (di seguito, Telecom) ha rappresentato quanto segue:

- i. dalle verifiche effettuate sul sistema Pitagora risultava che sulle due utenze intestate allo Studio XXX era attivo, a decorrere dal 19 febbraio 2008, il servizio di *Number Portability* geografica con l'operatore Fastweb. Pertanto, a seguito di richiesta istruttoria da parte del Corecom, la Società provvedeva ad interfacciarsi con i referenti Fastweb per sollecitare il rilascio delle risorse e consentire la riattivazione del servizio. In data 6 agosto 2009, sui sistemi non risultava alcun ordinativo avente come causale "cessazione con rientro". Tale situazione perdurava anche dopo la notifica del provvedimento temporaneo n. 385/09, nonostante i reiterati tentativi di contatto con il *donating*;
- ii. la società Telecom Italia S.p.A., solo dopo aver acquisito la documentazione detenuta presso l'Autorità, ha avuto contezza della nota di risposta inviata da Fastweb al Corecom Toscana, nella quale la predetta società dichiara di aver rilasciato, nel dicembre 2008, il codice di migrazione e che pertanto il cliente doveva rivolgersi al *recipient* (Telecom) per sollecitare l'avvio della relativa procedura, conformemente alla delibera n. 274/07/CONS;
- iii. la normativa richiamata dalla Fastweb, tuttavia, non poteva trovare applicazione. Infatti, per la cessazione del servizio di NP geografica non è né previsto né necessario il codice di migrazione. Pertanto è il *donating* (in questo caso Fastweb) a dover inviare sui sistemi Pitagora il relativo ordinativo;
- iv. in particolare, in base alla delibera n. 4/CIR/99 il cliente che desidera portare il proprio numero dalla rete di un operatore su quello di un altro dovrebbe richiedere tale passaggio al gestore che decide di lasciare. Quest'ultimo dovrà farsi carico delle attività necessarie per garantire il transito del numero senza arrecare alcun disservizio al cliente.

Conformemente alla citata delibera, Telecom ha predisposto i processi per consentire la portabilità del numero verso un altro operatore; di contro molti OLO, a tutt'oggi, non garantiscono il regolare passaggio. Sul punto è intervenuta anche l'Autorità che, dopo la delibera n. 27/08/CIR e la delibera n. 41/09/CIR, ha definito in modo chiaro le mimiche da seguire in tutti i casi in cui c'è una richiesta di NP;

v. ulteriormente la Società chiarisce che il numero specificato nel modulo di rientro sottoscritto dall'utente non è il codice di migrazione bensì il codice della raccomandata con la quale Studio Kmzero ha manifestato la volontà di recedere dal contratto in essere con la Fastweb;

vi. l'inottemperanza al provvedimento del Corecom è imputabile esclusivamente a Fastweb che non ha posto in essere alcuna delle attività di propria competenza, seppure sollecitata ad un comportamento collaborativo. A riprova di ciò, si producono copia sia delle e-mail di sollecito inviate alla Fastweb sia delle schermate Pitagora, dalle quali non si evince alcun ordine di cessazione con rientro;

vii. in ultimo, si dà evidenza dell'impossibilità per la Telecom di procedere unilateralmente alla riattivazione delle linee attraverso una forzatura dei sistemi. Come già chiarito nel corso dell'audizione per la contestazione n. 88/09/DIT, tale circostanza avrebbe comportato, in danno al cliente, ulteriori disservizi, in particolare l'impossibilità di interfacciarsi con altri operatori diversi dalla stessa Telecom;

viii. per quanto descritto, Telecom Italia non ha potuto garantire l'ottemperanza al provvedimento in oggetto a causa della totale negligenza della società Fastweb, unico responsabile del disservizio arrecato all'utente segnalante. Pertanto si richiede l'archiviazione del procedimento.

II. Valutazioni dell'Autorità

Le argomentazioni difensive sostenute dalla società Telecom Italia, sulla scorta delle risultanze istruttorie, possono trovare accoglimento, per le motivazioni di seguito specificate.

Lo Studio XXX, cliente Fastweb, in data 24 febbraio 2009, ha sottoscritto un contratto con la società Telecom richiedendo il rientro delle utenze, con contestuale portabilità delle numerazioni, sino alla data di trasloco della propria sede, prevista per il 1° giugno 2009. A tal fine, il cliente ha correttamente fornito a Telecom Italia, in qualità di *recipient*, il codice di migrazione, necessario per avviare la relativa procedura. Nonostante la chiara volontà dell'utente di voler migrare in Telecom, al momento dell'effettivo passaggio dello Studio nella nuova sede di Via Ghibellina, le linee risultavano ancora attive, nella vecchia sede, con l'operatore Fastweb.

Le ragioni che, tuttavia, hanno determinato un ritardo nell'avvio della procedura di migrazione non attengono all'oggetto del procedimento *de quo*, volto ad accertare la sola responsabilità di Telecom, in relazione all'ordine impartito dal Corecom Toscana, rimasto disatteso.

Come meglio chiarito dalla Telecom Italia nelle proprie memorie difensive, al momento dell'adozione del provvedimento temporaneo, emesso in data 28 luglio 2009, lo Studio XXX aveva già trasferito le proprie attività nella nuova sede di Via Ghibellina. Pertanto, l'ordine del Corecom non poteva che essere inteso come nuova attivazione e portabilità delle numerazioni. La richiesta del cliente, precedentemente formulata in sede

contrattuale, non poteva essere più gestita come migrazione, divenuta ineseguibile con l'effettivo trasloco dello Studio XXX nella nuova sede.

Sulla base di tali premesse, ogni attività di competenza della Telecom Italia, idonea a garantire l'ottemperanza al provvedimento del Corecom, necessitava di una collaborazione da parte del *donating*. L'operatore Fastweb, cioè, avrebbe dovuto inserire sul sistema Pitagora l'ordine di cessazione con rientro, per consentire alla Società di gestire l'attivazione del servizio. Come dimostrato nel corso dell'istruttoria, la società Telecom Italia ha più volte sollecitato l'operatore Fastweb che non ha mai provveduto al rilascio delle risorse. D'altronde, la stessa Telecom ha evidenziato, in sede di audizione, l'impossibilità di procedere unilateralmente alla riattivazione onde evitare ulteriori disservizi al cliente.

RITENUTO, pertanto, che non ricorrono i presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa prevista dall'articolo 1, comma 31, della legge n. 249/97;

VISTA la proposta formulata dalla Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione dei Commissari Gianluigi Magri e Sebastiano Sortino, relatori ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento di organizzazione e funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA

l'archiviazione del procedimento n. 7/10/DIT, avviato nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. con sede in Milano, Piazza degli Affari 2, e sede secondaria in Roma, Corso Italia 41, per le motivazioni sopra esposte.

La presente delibera è pubblicata nel Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile nel sito web dell'Autorità: www.agcom.it.

Napoli, 5 ottobre 2010

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Gianluigi Magri

Sebastiano Sortino

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola