

DELIBERA n. 553/13/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE ALLA SOCIETA' TELECOM ITALIA S.P.A.
PER LA VIOLAZIONE DELL'ARTICOLO 98, COMMA 9, DEL DECRETO
LEGISLATIVO 1 AGOSTO 2003, n. 259
(PROC. SANZ. n. 20/13/DIT)**

L'AUTORITA'

NELLA riunione di Consiglio del 15 ottobre 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*" (di seguito, l'Autorità);

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

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante "*Codice delle comunicazioni elettroniche*" ed, in particolare, l'articolo 98, comma 9;

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.;

VISTO la delibera n. 136/06/CONS del 15 marzo 2006 pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 31 marzo 2006, n. 76, ed il relativo Allegato A, recante "*Regolamento in materia di procedure sanzionatorie*" e s.m.i.;

VISTO l'atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 20/13/DIT dell'11 giugno 2013, notificato alla parte in data 19 giugno 2013, con il quale è stata contestata alla società Telecom Italia S.p.A. (di seguito anche Società) la violazione dell'articolo 98, comma 9, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, per non aver fornito, in relazione a ciascun utente segnalante, le informazioni richieste dall'Ufficio competente, necessarie per accertare la fondatezza delle denunce ed eventuali profili di responsabilità;

VISTA la nota del 19 luglio 2013 (prot. n. 40004) con la quale la Società interessata ha trasmesso la propria memoria difensiva e formulato istanza di audizione;

UDITA la Società nel corso dell'audizione del 26 luglio 2013;

CONSIDERATO quanto segue:

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

In relazione ai fatti oggetto di contestazione, la Società ha rappresentato quanto segue.

Per quanto concerne l'utente Fantinuoli, la Società ha confermato di aver fornito all'Autorità tutte le informazioni disponibili e concernenti la fattispecie oggetto di segnalazione. In particolare, la Società ha precisato di non conoscere la data in cui l'OLO ha cessato il servizio e di aver dato atto all'Ufficio richiedente i dettagli concernenti i vari ordini di cessazione con rientro inseriti sui sistemi e le relative causali di scarto. Telecom, infine, ha chiarito che l'utenza indicata nella denuncia risultava intestata al sig. Magagnoli e che attualmente risulta cessata, avendo la cliente preferito contrattualizzare l'attivazione di una nuova linea.

Anche per l'utente Princy di B., la Società ha confermato di aver provveduto ad inviare all'Ufficio competente tutta la documentazione necessaria per ricostruire, correttamente, le fasi della procedura di portabilità che ha interessato l'utenza del denunciante, precisando, al momento del riscontro, la regolare funzionalità della stessa.

In relazione all'utente Willis s.n.c. di G. F. & Co, infine, la Società, ad integrazione di quanto già indicato in fase pre istruttoria, ha nuovamente ribadito che il mancato rientro della numerazione in Telecom Italia è dipeso dalla necessità di dare esecuzione agli impegni che la stessa ha assunto innanzi all'Agcm. In particolare, nell'ambito del procedimento antitrust, la Società, mutuando analoghe esperienze internazionali di applicazione della c.d. *winback*, ha assunto l'obbligo di non attivare servizi a clienti che, nei precedenti quattro mesi, siano passati ad operatori concorrenti, fatte salve le richieste spontanee provenienti dagli stessi utenti.

Sulla base delle argomentazioni sopra esposte, la società Telecom Italia S.p.A. ha richiesto l'archiviazione del procedimento sanzionatorio.

II. Valutazioni dell'Autorità.

Con l'atto n. 20/13/DIT, l'Autorità ha contestato alla società Telecom Italia S.p.A. la violazione dell'articolo 98, comma 9, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, in quanto, nell'ambito delle verifiche pre istruttorie, non ha fornito tutte le informazioni richieste dal competente Ufficio, necessarie per accertare la fondatezza delle denunce ed eventuali profili di responsabilità. I riscontri scritti prodotti dalla Società, infatti, sono apparsi inadeguati rispetto alle esigenze istruttorie palesate dall'Autorità.

Nel corso del procedimento *de quo*, la Società ha argomentato le proprie difese ritenendo, diversamente da quanto asserito nell'atto di contestazione, di aver fornito tutte le informazioni in proprio possesso e, dunque, di aver assolto all'obbligo di cui all'articolo 98, comma 9, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259.

Per le ragioni di seguito precisate, tuttavia, le argomentazioni prospettate dalla società Telecom Italia S.p.A. non possono trovare accoglimento, fatte salve le motivazioni addotte per la segnalazione dell'utente G. F..

In particolare, sulla base della segnalazione della cliente Princy di B., -avente ad oggetto il mancato funzionamento del servizio a seguito del passaggio dell'utenza da BT a Telecom-, è stato richiesto alla Società di produrre: *i)* la mimica di tutte le operazioni della procedura di portabilità, con l'indicazione della cronologia degli eventi

e la motivazione degli eventuali KO; *ii*) le ragioni che hanno comportato il disservizio a seguito della procedura di portabilità e le modalità/tempistiche di risoluzione; *iii*) lo stato dell'utenza; *iv*) le modalità di gestione dei reclami e la copia dei riscontri eventualmente forniti al cliente. Rispetto a dette richieste, l'operatore ha prodotto un riscontro con il quale si è limitato ad elencare gli eventi che hanno interessato l'utenza dal 2008 al 2012 (momenti che precedono il disservizio segnalato), a precisare che nel mese di gennaio 2012 è stato inserito ed eseguito un ordine di rientro in Telecom e che l'utenza risulta attiva. In ultimo, la Società ha evidenziato il rinvio dell'udienza per il tentativo di conciliazione, nel frattempo instaurato innanzi al Corecom Emilia Romagna.

Dal tenore della risposta si evince, con oggettiva evidenza, l'incompletezza e la non esaustività delle informazioni fornite dalla Società rispetto a quelle richieste dall'Autorità, confermando la sussistenza della violazione contestata in fase di avvio del procedimento *de quo*.

Analoghe considerazioni possono essere effettuate anche in relazione alla segnalazione della sig.ra Fantinuoli, che ha lamentato disservizi sulla propria utenza a seguito della procedura di migrazione (scenario *Wind donating* – *Telecom recipient*). L'Ufficio competente, nel caso di specie, ha formulato una richiesta di informazioni nei confronti di entrambi i gestori, chiamati, ciascuno per la parte di propria competenza, a fornire un riscontro. Anche in detta circostanza, la società Telecom Italia S.p.A. si è limitata a produrre una risposta generica che riproduce il contenuto dell'accordo di conciliazione (nel frattempo raggiunto innanzi al Corecom) ed elenca alcuni dati acquisiti sul sistema Pitagora. Gli stessi, tuttavia, sono afferenti ad una fase successiva al momento del disservizio denunciato e non assumono alcuna rilevanza rispetto alle manifestate esigenze istruttorie.

Per quanto concerne, infine, la segnalazione del sig. G. F., la società Telecom Italia S.p.A. ha chiarito, anche nel corso dell'istruttoria procedimentale, le ragioni che hanno impedito la migrazione, con Telecom in qualità di *recipient*. La Società, in particolare, nel fornire detto riscontro, ha precisato che le richieste di rientro del 19 settembre e del 21 novembre 2011 sono state rifiutate in esecuzione degli impegni assunti innanzi all'Autorità garante della concorrenza e del mercato, volti a ridurre il fenomeno della perdita di clienti da parte dei concorrenti nel periodo immediatamente successivo all'attivazione dei servizi. Le richieste di febbraio, maggio e giugno 2012, invece, sono state scartate con causale "risorsa da migrare inesistente". Al momento del riscontro, peraltro, era in corso una nuova procedura di rientro dell'8 ottobre 2012, notificata secondo il processo *ex delibera* n. 35/10/CIR (*Number Portability*).

La circostanza che l'altro operatore, investito come Telecom dalla richiesta pre istruttoria, abbia fornito delle differenti informazioni non può portare, *sic et simpliciter*, alla conclusione che la Società non ha adeguatamente ottemperato all'obbligo *ex* articolo 98, comma 9, del Codice.

CONSIDERATO che, all'esito delle risultanze istruttorie, la società Telecom Italia S.p.A. ha fornito un riscontro adeguato solo in relazione alla segnalazione dell'utente G.

F., limitandosi, di converso, a produrre delle generiche e sommarie ricostruzioni per quanto concerne gli utenti Princy di B. e Fantinuoli;

RITENUTO, pertanto, di confermare quanto rilevato in sede di accertamento in ordine alla violazione, da parte della società Telecom Italia S.p.A., dell'articolo 98, comma 9, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 per i soli utenti Princy di B. e Fantinuoli e, per l'effetto, di procedere ad irrogare la sanzione prevista dalla predetta disposizione, da determinarsi nella misura tra un minimo di euro 15.000,00 (quindicimila) ed un massimo di euro 1.150.000,00 (unmilione centocinquantamila);

RITENUTO, in particolare, di dover determinare, per la condotta rilevata, la sanzione nella misura del minimo edittale per ciascuno dei due segnalanti, per un totale di euro 30.000,00 (trentamila/00) al netto di ogni altro onere accessorio, eventualmente dovuto, in relazione ai criteri di cui all'articolo 11 della legge 689/81, come di seguito specificati.

In relazione alla gravità della violazione, il comportamento posto in essere dalla Società ha limitato l'attività di gestione delle segnalazioni e vigilanza svolta dall'Autorità in tema di tutela degli utenti. La gravità, tuttavia, risulta ridimensionata dal numero esiguo delle segnalazioni interessate rispetto a quelle costantemente gestite dalla Società, in riscontro alle richieste di informazioni formulate dal competente Ufficio dell'Autorità.

In relazione all'opera svolta dall'agente va tenuto conto che la Società, anche nel corso del procedimento *de quo*, ha attenuato le conseguenze della violazione fornendo ulteriori informazioni sui disservizi segnalati che, in ogni caso, sono stati gestiti, anche nell'ambito della procedura di risoluzione delle controversie presso i Corecom competenti.

In relazione alla personalità dell'agente, occorre tenere presente che la Società è dotata di una struttura interna idonea a garantire una gestione adeguata delle richieste di informazioni formulate dall'Autorità provvedono, nei termini e con le modalità prescritte, alla comunicazione dei documenti, dei dati e delle notizie richiesti dall'Autorità.

Con riferimento alle condizioni economiche dell'agente, le stesse sono tali da consentire l'applicazione della sanzione pecuniaria come sotto determinata.

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell'articolo 31 del "*Regolamento concernente l'organizzazione ed il 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 30.000,00 (trentamila/00) quale sanzione amministrativa irrogata ai sensi dell'articolo 98, comma 9, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

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. 553/13/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. 553/13/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.

Napoli, 15 ottobre 2013

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

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