



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 558/15/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE ALLA SOCIETÀ BT ITALIA S.P.A. AI SENSI
DELL'ARTICOLO 98, COMMA 9, DEL DECRETO LEGISLATIVO
1 AGOSTO 2003, n. 259**

(CONTESTAZIONE n. 7/15/DIT)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 8 ottobre 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. 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, da ultimo, dalla delibera n. 118/14/CONS;

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 *“Regolamento”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTO l'atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 7/15/DIT del 22 maggio 2015;

VISTA la nota del 22 maggio 2015 con cui la società Bt Italia S.p.A. ha trasmesso la propria memoria difensiva;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Il fatto e la contestazione

Il rappresentante della società HP Office di G. F., intestatario delle utenze nn. 0691140xxx e 0691622xxx, nell'istanza presentata al CORECOM Lazio il 2 febbraio 2015 per l'adozione di un provvedimento temporaneo, ha dichiarato che l'operatore Bt Italia S.p.a. (di seguito anche la "Società" o "Bt Italia ") non ha effettuato il trasloco delle predette utenze, richiesto dall'utente il 23 settembre 2014. L'utente ha anche sollecitato più volte il trasloco delle numerazioni alla Società, sia con segnalazioni verbali al servizio clienti sia con invio di reclami scritti. In particolare il 22 dicembre 2014 ha inviato una diffida scritta tramite patrocinio legale affinché Bt Italia avviasse le procedure per l'adempimento della prestazione. Successivamente, il 2 febbraio 2015, persistendo il disservizio, ha presentato istanza di conciliazione al CORECOM Lazio.

A seguito dell'istruttoria avviata in ordine a quanto lamentato dall'utente, il CORECOM Lazio, mediante il provvedimento n. U739/15, ha ordinato in data 13 febbraio 2015 al suddetto operatore di provvedere, entro il giorno successivo al ricevimento dello stesso, l'immediato trasloco della utenze nn. 0691140xxx e 0691622xxx al nuovo indirizzo.

La Società, nel corso dello svolgimento della procedura GU5, ha comunicato al CORECOM Lazio di aver avviato il 6 febbraio 2015 la procedura di trasloco delle utenze nn. 0691140xxx e 0691622xxx senza, però, comunicare l'avvenuto espletamento.

Successivamente il CORECOM Lazio, con nota registrata con protocollo n. 24091 del 19 febbraio 2015, ha segnalato a questa Autorità, ai sensi dell'articolo 5, comma 9, del Regolamento, l'inottemperanza da parte della società Bt Italia al predetto provvedimento temporaneo, notificatole in data 13 febbraio 2015.

A seguito della predetta segnalazione, gli uffici competenti di questa Autorità hanno provveduto ad inoltrare alla Società, con nota del 5 marzo 2015, prot. n. 26618,

una richiesta di informazioni, formulata ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 9 del decreto legislativo 259/03, per verificare l'ottemperanza del citato provvedimento temporaneo, assegnando il termine del 16 marzo 2015 per l'inoltro delle informazioni richieste.

Successivamente, di fronte al comportamento omissivo della Società che ha fatto decorrere il termine assegnato per la comunicazione delle informazioni senza fornire



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

riscontro, l'Ufficio preposto all'istruttoria ha sollecitato BT Italia, con e-mail del 1 aprile 2015, prot. 273/15/DIT, all'invio della documentazione richiesta. Nonostante il sollecito, la Società Bt Italia non ha dato alcuna risposta.

Tanto premesso, con atto di contestazione n. 7/15/DIT del 22 maggio 2015, è stato avviato un procedimento sanzionatorio ai sensi dell'articolo 98, comma 9, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 nei confronti di Bt Italia S.p.A. per non aver fornito all'Autorità le informazioni richieste con nota del 5 marzo 2015, prot. n. 26618.

2. Deduzioni della società

La società BT Italia S.p.A. afferma che la contestazione in oggetto sia infondata per le seguenti motivazioni.

La Società ritiene di non aver commesso gli addebiti contestati in quanto ha provato l'ottemperanza del provvedimento temporaneo n. U739/15, di aver eseguito il trasloco delle utenze in questione in data 17 marzo 2015, e di aver anche comunicato al CORECOM Lazio, con nota del 23 marzo 2015, l'avvenuto adempimento, come si evince dai documenti allegati alle note difensive, in atti.

Pertanto, nelle conclusioni e per quanto sopra esposto la Società ha chiesto, in via principale l'archiviazione del procedimento sanzionatorio e, in via subordinata, qualora l'Autorità ritenesse di dover procedere all'applicazione della sanzione, di determinarla nella misura pari al minimo edittale.

3. Valutazioni dell'Autorità

Le eccezioni sollevate dalla Società non risultano accoglibili per le seguenti motivazioni.

Il presente procedimento sanzionatorio è stato avviato a seguito della segnalazione del CORECOM Lazio del 19 febbraio 2015 in ordine alla presunta inottemperanza al provvedimento temporaneo n. U739/15 adottato in data 13 febbraio 2015, ai sensi dell'articolo 5, del Regolamento allegato alla delibera n. 173/07/CONS, nei confronti della società Bt Italia S.p.A. e a favore dell'utente società HP Office di G.F., intestatario delle utenze nn. 0691140xxx e 0691622xxx, finalizzato al trasloco delle predette utenze.

L'Autorità, pertanto, al fine di verificare l'esatto adempimento all'ordine impartito dal CORECOM Lazio, ha chiesto alla predetta Società, in data 5 marzo 2015, di fornire prova dell'avvenuta ottemperanza al suddetto provvedimento temporaneo ovvero idonea documentazione attestante le ragioni ostative all'adempimento.

La Società non ha fornito alcun riscontro alla richiesta dell'Autorità, nonostante il sollecito inviato via posta elettronica all'operatore Bt Italia, regolarmente pervenuto, come documentato da e-mail di avvenuta notifica in atti istruttori.

D'altronde la Società non ha prodotto alcuna documentazione, né alcuna valida giustificazione in ordine alla inottemperanza alla richiesta di informazioni dell'Autorità nell'ambito delle attività di verifica su quanto segnalato dal CORECOM Lazio.

Tale condotta, pertanto, ha impedito all'Autorità di acquisire tutti gli elementi necessari per ricostruire l'esatta dinamica delle vicende segnalate dall'utente, verificare



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

la sussistenza di eventuali motivi ostativi all'adempimento e, conseguentemente, appurare le reali 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 n. 259/03;

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 98, comma 17-bis, del d.lgs. n. 259/2003, 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 del minimo edittale, pari a complessivi euro 15.000,00 (quindicimila/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

Il comportamento tenuto dalla Società ha impedito all'Autorità di acquisire tutti gli elementi necessari al fine di assicurare un'adeguata attività di verifica in ordine alle eventuali responsabilità della medesima. Comunque la condotta può essere considerata di lieve entità in quanto le informazioni non trasmesse hanno interessato solo due utenze.

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

La Società, nel corso del procedimento sanzionatorio *de quo*, ha fornito informazioni in merito all'attività posta in essere in esecuzione del provvedimento temporaneo n. U739/15 adottato dal CORECOM Lazio e ha provato con documenti in atti che il provvedimento *de quo* è stato ottemperato.

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 informazioni richiesti dall'Autorità.

D. Condizioni economiche dell'agente



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In considerazione del fatturato netto realizzato dalla Società nell'esercizio di bilancio 2014, pari a 803.409 mln di euro, si ritiene congrua l'applicazione della sanzione come sopra determinata.

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

ACCERTA

che la società Bt Italia S.p.A., codice fiscale 04952121004, con sede legale in Via Tucidide 56, 20134 Milano (MI), non ha fornito all'Autorità le informazioni richieste con nota del 5 marzo 2015, prot. n. 26618 nei termini e nelle modalità prescritti, condotta sanzionabile ai sensi dell'articolo 98, comma 9, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259;

ORDINA

alla predetta società di pagare la sanzione amministrativa pecuniaria di euro di euro 15.000,00 (quindicimila/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 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 15.000,00 (quindicimila/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 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249, con delibera n. 558/15/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. 558/15/CONS*".



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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.

Napoli, 8 ottobre 2015

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim*
Antonio Perrucci