



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 578/16/CONS

**ARCHIVIAZIONE DEL PROCEDIMENTO SANZIONATORIO n. 18/16/DTC
AVVIATO NEI CONFRONTI DELLA SOCIETÀ TELECOM ITALIA S.P.A.
PER LA VIOLAZIONE DELL'ARTICOLO 1, COMMA 31, DELLA LEGGE 21
LUGLIO 1997, n. 249 PER L'INOTTEMPERANZA AL PROVVEDIMENTO
TEMPORANEO n. 10/16/DTC ADOTTATO DALL'AUTORITÀ**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 1 dicembre 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. 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. 265/15/CONS, del 28 aprile 2015, ed il relativo Allegato A, recante *“Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”*;

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 88/16/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 denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

VISTO l’atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 18/16/DTC del 2 agosto 2016, notificato alla parte in data 11 agosto 2016, con il quale veniva contestata alla società Telecom Italia S.p.A. la violazione dell’articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249 per non aver ottemperato al provvedimento temporaneo n. 10/16/DTC, adottato dall’Autorità, ai sensi dell’articolo 5, del *Regolamento*, con cui è stato ordinato alle società Vodafone Italia S.p.A. e Telecom Italia S.p.A., anche in ragione di quanto disposto dall’art. 3, commi 1 e 2, della delibera n. 41/09/CIR, di dar corso, ciascuna per quanto di propria competenza e con fattiva reciproca collaborazione, agli adempimenti tecnici ed amministrativi previsti dalla disciplina regolamentare in materia di procedure di migrazione per garantire l’immediato rientro in Telecom Italia S.p.A. della numerazione 082792xxx (alle condizioni tecniche e contrattuali preesistenti con il gestore) ed il completamento della portabilità in Telecom Italia S.p.A. delle numerazioni 0825441xxx e 0825441xxx, tutte intestate al Consorzio di Bonifica dell’Ufita, entro 48 ore dall’adozione del provvedimento;

VISTA la nota dell’8 settembre 2016 con cui la società Telecom Italia S.p.A. ha trasmesso la propria memoria difensiva ed ha richiesto di essere sentita in audizione;

SENTITA la società Telecom Italia S.p.A. nel corso dell’audizione tenutasi in data 22 settembre 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Deduzioni della società

La società Telecom Italia S.p.A. (d’ora innanzi “Telecom” o “Società”) ritiene la contestazione in oggetto confutabile per le seguenti motivazioni.

La Società, nella propria memoria difensiva, ha rilevato che “[l]a contestazione è stata notificata il giorno successivo alla data in cui TIM spa è riuscita a riattivare due delle tre linee oggetto del provvedimento, assolvendo agli obblighi assunti in sede di audizione della controversia (cfr. mail allegata). Sebbene alcuni tempi per l’importazione dei numeri possano apparire lunghi, occorre soffermarsi sulla circostanza che i servizi richiesti dall’Istante sono tecnicamente più complessi di una semplice linea ADSL e le tempistiche sono necessariamente più lunghe. In particolare



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

per quanto attiene le linee VOIP si è dovuto procedere a bonifiche dei sistemi informativi e ad un'attività sperimentale sui sistemi che ha richiesto tempi di verifica più lunghi in fase di apertura e gestione di TT verso i sistemi informativi”.

Telecom, inoltre, nella propria difesa, ha evidenziato di essersi attivata al fine di gestire il passaggio, *“che, peraltro, era suo interesse portare a termine”*, di aver sempre informato l’Autorità sull’andamento delle azioni operative in essere, nonché di aver contattato l’istante per avere il maggior numero di informazioni, informare lo stesso sull’andamento e comprendere le sue priorità, date le complessità gestionali.

Ad avviso della Società, nel caso di specie, sul piano oggettivo, non si configura un’inottemperanza ad un provvedimento temporaneo, tale dovendosi intendere l’inosservanza e l’inadempienza ad un provvedimento, solo a considerare che la stessa Società ha posto in essere una serie di attività per risolvere il problema del proprio cliente, individuando anche soluzioni innovative e pervenendo alla soluzione definitiva per due delle tre utenze con le attivazioni avvenute il 10 e l’11 agosto 2016.

La Società ha precisato, inoltre, che non ricorre, nel caso di specie, l’elemento soggettivo previsto dalla l. 24 novembre 1981, n. 689.

Nella propria memoria, Telecom ha riepilogato le proprie iniziative e le comunicazioni trasmesse all’Autorità, precisando che *“[n]el corso delle verifiche effettuate per garantire il rientro delle utenze, venivano attivate le funzioni commerciali e tecniche. Si accertava che per consentire il rientro delle utenze era necessario procedere ad una serie di attività, alcune delle quali a livello sperimentale, ed a bonifiche sui sistemi che avrebbero richiesto un tempo tecnico non definito. Inoltre, in data 21 giugno 2016, il settore commerciale procedeva a contattare il cliente per cercare soluzioni alternative o temporanee nonché, data la complessità gestionale del caso, per conoscere le priorità del cliente”*.

La Società ha precisato, inoltre, di aver rappresentato le predette circostanze sia con *email* del 19 luglio 2016, sia nel corso dell’udienza di discussione tenutasi in pari data in relazione al procedimento di definizione in essere tra le parti.

Telecom ha puntualizzato che in data 26 luglio 2016 e, successivamente, con comunicazione del 2 agosto 2016, *“i settori commerciali informavano che per le due utenze 0825441xxx e 0825441xxx si era proceduto ad emettere l’ordinativo e si era in attesa della DAC. L’attivazione è poi avvenuta il 10 e 11 agosto 2016”*.

Per l’utenza n. 082792xxx, la Società ha dato atto delle criticità relative alla procedura di rientro, dichiarando la pendenza di verifiche per ottenere la certezza della data di rientro; la stessa ha sottolineato che, anche nella successiva udienza di discussione della controversia, tenutasi in data 6 settembre 2016, ha ribadito la propria operatività e la particolare complessità delle attività.

In sede di audizione, Telecom si è riportata a quanto già esposto in memoria ed ha dichiarato che anche la terza utenza risulta regolarmente attiva sui sistemi. La Società ha evidenziato di aver posto in essere una serie di attività per le quali non può ravvedersi inottemperanza, attesa anche la difficoltà tecnica per la risoluzione delle problematiche di rientro in considerazione della circostanza che *“[d]a quanto risulta dai settori tecnici, le linee sono “migrate in modalità anomala in Vodafone” ed hanno necessitato di una serie di attività ed interventi al fine di risolvere le peculiarità del caso”*.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Per tali ragioni, Telecom ha insistito per l'archiviazione del procedimento sanzionatorio.

2. Valutazioni dell'Autorità

Le argomentazioni difensive spiegate da Telecom risultano accoglibili per le seguenti motivazioni.

In via preliminare, si osserva che il presente procedimento sanzionatorio è stato avviato nei confronti della Società in quanto, come anche evidenziato nell'atto di contestazione, a seguito dei costanti contatti con l'utente, delle richieste di aggiornamento rivolte agli operatori coinvolti nella procedura di migrazione/portabilità delle utenze interessate e, da ultimo, di quanto emerso in sede di udienza di discussione della controversia pendente tra l'utente ed i gestori, svoltasi in data 19 luglio 2016, e, dunque, a distanza di due mesi dal termine assegnato per l'esecuzione dell'ordine, si è constatata la perdurante inottemperanza, da parte della società Telecom Italia S.p.A., al provvedimento temporaneo n. 10/16/DTC dell'Autorità, perché nessun ordinativo di rientro o di migrazione o portabilità verso i propri sistemi risultava avviato dal predetto operatore, in qualità di operatore *recipient* delle utenze interessate.

In considerazione delle difese articolate da Telecom nella propria memoria difensiva ed in sede di audizione, sono stati acquisiti agli atti del procedimento documenti ed informazioni puntuali in relazione alle ragioni tecniche ostative ad una ordinaria gestione della procedura di rientro delle utenze sui sistemi Telecom.

In particolare, le asserite problematiche tecniche rilevate dai sistemi di Telecom, come indicate nella corrispondenza intercorsa tra gli uffici interni della Società ed afferenti alla circostanza che “[s]i tratta di due linee attive in ATC uscite da TIM senza processo di WA, quindi come linee ipcenterx. Quindi le linee non si vedono in CRMB retail (eccetto che nelle sole pratiche IP nello stato “da cessare”. Il cliente vuole rientrare e chiaramente abbiamo difficoltà/impedimento nel gestire il rientro finché non viene effettuata la bonifica da parte di IT CRM”, sono state documentate dalla schermata del sistema del 22 giugno 2016 (prodotta nel corso del procedimento unitamente alla memoria difensiva) in cui una delle utenze interessate dalla procedura di portabilità (0825441xxx) risulta “non Attiva”, rendendo impossibile procedere con la lavorazione, ed il suo stato è “da cessare”.

Inoltre, le schermate prodotte con la memoria difensiva confermano che il rientro è stato eseguito in applicazione della procedura di cui alla delibera n. 35/10/CIR, come già prospettato dalla Telecom nei riscontri resi all'Autorità; circostanza, questa, che offre evidenza della collaborazione informativa della Società, della sua operatività per risolvere le anomalie tecniche connesse al rientro delle utenze e, soprattutto, della necessità di tempi ulteriori rispetto a quelli ordinari per l'avvio della procedura di rientro.

Tenuto conto delle comprovate difficoltà tecniche riscontrate dall'operatore nella procedura di rientro delle suddette utenze e che il risultato positivo del rientro è stato, infine, conseguito per tutte e tre le utenze interessate entro la conclusione della procedura di definizione della controversia in essere tra l'utente ed i gestori coinvolti ed, altresì,



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

considerato che Telecom si è adoperata per tenere aggiornato l'utente in ordine allo stato della procedura di rientro, mostrandosi collaborativa con lo stesso anche nel corso delle udienze tenutesi innanzi all'Autorità, deve ritenersi che il comportamento tenuto da Telecom ai fini dell'ottemperanza dell'ordine di cui al provvedimento temporaneo n. 10/16/DTC dell'Autorità possa rientrare nei parametri di diligenza richiesti.

Tanto premesso, ed anche in considerazione della proposta conciliativa della controversia formulata da Telecom in occasione dell'udienza di discussione del 25 ottobre 2016, accettata dall'utente come da verbale di accordo, non si rinvencono elementi sufficienti per ascrivere responsabilità in capo alla società Telecom la quale, ha, in ogni caso, fornito prova di aver intrapreso, nei limiti del possibile, le attività di propria competenza come disposto dal provvedimento temporaneo *de quo*, e che problematiche tecniche connesse alla configurazione delle linee sui sistemi hanno determinato la necessità di avvalersi di tempistiche maggiori rispetto a quelle ordinarie per completare il rientro delle utenze interessate.

RITENUTO, per le motivazioni sopra esposte, che non ricorrono i presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa prevista dall'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249 in quanto la società Telecom Italia S.p.A. ha fornito giustificazioni idonee ad escluderne la responsabilità;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

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

DELIBERA

l'archiviazione del procedimento sanzionatorio n. 18/16/DTC avviato nei confronti della società Telecom Italia S.p.A., codice fiscale 00488410010 con sede legale in Via Gaetano Negri, n. 1 – 20123 Milano (MI), e sede secondaria e Direzione Generale in Corso d'Italia, n. 41 – 00198 Roma (RM).

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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

La presente delibera è notificata alla parte e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Roma, 1 dicembre 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Martusciello

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL VICE SEGRETARIO GENERALE
Laura Aria