

## DELIBERA N. 581/09/CONS

Ordinanza - Ingiunzione confronti della società Telecom Italia S.p.A. per la violazione dell'articolo 9, comma 11, della delibera 19/01/CIR ai sensi dell'articolo 98 comma 11, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259

### L'AUTORITÀ

NELLA riunione del Consiglio del 13 ottobre 2009;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", ed in particolare l'art. 1, comma 6, lettera c), n.14;

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*";

VISTO il regolamento in materia di procedure sanzionatorie di cui alla delibera n. 136/06/CONS del 15 marzo 2006 e successive modifiche ed integrazioni;

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 delibera dell'Autorità n. 19/01/CIR del 7 agosto 2001, recante "*Modalità operative per la portabilità del numero tra operatori di reti per i servizi di comunicazioni mobili e personali (Mobile Number Portability)*", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana del 25 agosto 2001, n. 197;

VISTO l'atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori, n. 16/09//DIT del 24 aprile 2009, notificato il 30 aprile 2009, con il quale è stata contestata alla società Telecom Italia S.p.A. con sede legale in Milano, Piazza degli Affari n. 2, e sede secondaria in Roma, al Corso d'Italia n. 41, la violazione dell'art. 9, comma 11, della delibera n. 19/01/CIR per aver impedito all'sig. XXX la portabilità del numero xxxx verso l'operatore Vodafone a causa di morosità, condotta sanzionabile ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259;

VISTA la memoria di replica della società Telecom Italia S.p.A. datata 28 maggio 2009 e registrata al protocollo dell'Autorità n. 42488 del 1 giugno 2009;

VISTA la richiesta di informazioni del 1 settembre 2009 (prot. 68131/2009) e la relativa risposta datata 1 ottobre 2009 e registrata al protocollo dell'Autorità n. 76194 del 5 ottobre 2009;

CONSIDERATO quanto segue:

### **I. Deduzioni della società interessata.**

Nella propria memoria Telecom Italia S.p.A. ritiene che la contestazione dell'Autorità sia ingiustificata per il motivo che di seguito si espone.

Nel presente procedimento sanzionatorio, l'Autorità ha contestato a Telecom Italia S.p.A. la violazione dell'articolo 9, comma 11, della delibera 19/01/CIR, per aver impedito al sig. XXX la portabilità del numero xxxx verso l'operatore Vodafone a causa di morosità. A tal riguardo la società rappresenta che la richiesta di portabilità del 29 settembre 2008 dell'operatore *recipient* è stata rifiutata con causale n. 8 (ovvero per SIM sospesa) dell'Accordo Quadro per la Fornitura della Prestazione di Portabilità del Numero Mobile. La sospensione della SIM è stata determinata dal perdurare della morosità dell'utente nonostante il sollecito di pagamento con preavviso di sospensione ad esso inviato.

Telecom Italia S.p.A. precisa, nella nota di riscontro alla richiesta istruttoria del 1° settembre 2009, che risulta pervenuto da parte dell'utente un reclamo avverso addebiti in fattura. Nella specie l'utente lamentava la non corretta applicazione degli addebiti in fattura che non sarebbero coerenti con il profilo tariffario scelto e sottoscritto. A tale reclamo la società Telecom Italia S.p.A. forniva riscontro rigettando il reclamo ed evidenziando la correttezza nella fatturazione applicata al Sig. XXX.

### **II. Valutazioni dell'Autorità in merito alle deduzioni di Telecom Italia S.p.A..**

La giustificazione addotta dalla parte interessata non appare meritevole di accoglimento in quanto l'Accordo Quadro per la Fornitura della Prestazione di Portabilità del Numero Mobile invocato dalla società Telecom Italia S.p.A., prevedendo tra le causali di scarto degli ordinativi MNP la SIM sospesa, di per sé non autorizza a rifiutare la portabilità di SIM sospese a causa di morosità.

Va tenuto conto, infatti, che la SIM può essere sospesa dall'operatore non solo in caso di morosità, ma anche nel caso in cui vi sia fondato sospetto di una qualsiasi attività illecita posta in essere ai danni dell'azienda o dell'utente o qualora si verificano livelli anormali di traffico rispetto le abitudini dell'utente. Pertanto, in presenza di diverse fattispecie rientranti nella casistica "SIM sospesa", l'Accordo quadro, nella parte in cui prevede tale causale di scarto, non può essere interpretato in contrasto con la normativa regolamentare di riferimento, ed in particolare con quanto stabilito all'art. 9, comma 11, della delibera 19/01/CIR, che esclude categoricamente, tra le cause ostative della portabilità l'eventuale morosità dell'utente.

D'altronde va considerato che la *ratio* della disposizione di cui all'art. 9, comma 11 della delibera citata è quella da un lato di tutelare gli utenti nel diritto di scelta del proprio gestore, consentendone la migrazione del numero telefonico sulla rete di un altro gestore anche in presenza di situazioni debitorie pendenti, dall'altro proprio di garantire un migliore sviluppo della concorrenza, scongiurando il pericolo che il passaggio da un operatore ad un altro possa essere ostacolato per motivi gestionali del cliente; ne discende che, in nessun caso, la migrazione degli utenti può essere interrotta

o impedita da eventuali morosità dell'utente. Infatti, l'operatore ben può avviare nei confronti degli utenti morosi azioni ordinarie di recupero del credito.

RITENUTO, pertanto, che ricorrono i presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa prevista dall'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259;

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

a) con riferimento alla gravità della violazione, va rilevato che il comportamento della società ha leso, in primis, la libertà di scelta dell'utente in quanto, interrompendo illegittimamente il processo di portabilità, ha ostacolato l'utilizzo del numero con altro operatore nonostante la sussistenza della volontà del titolare della linea di cambiare il gestore, ed in secondo luogo ha leso la legittima aspettativa dell'operatore *recipient* sull'acquisizione di un nuovo cliente;

b) con riferimento all'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, va tenuto conto che Telecom Italia S.p.A. non ha posto in essere attività dirette ad eliminare la condotta contestata, avendo ritenuto legittimo l'utilizzo della causale di scarto "SIM Sospesa" di cui all'Accordo Quadro per la Fornitura della Prestazione di Portabilità del Numero Mobile nonostante la prescrizione di cui all'articolo 9 comma 11, della delibera n. 19/01/CIR;

c) con riferimento alla personalità dell'agente, la società Telecom Italia S.p.A. è dotata di un'organizzazione interna idonea a garantire la corretta applicazione delle disposizioni violate;

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 pari al minimo edittale, corrispondente ad € 120.000,00, ritenuta sufficientemente afflittiva trattandosi di un unico caso, 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 e gli atti del procedimento sanzionatorio;

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

### **ORDINA**

alla società Telecom Italia S.p.A., con sede legale in Milano, Piazza degli Affari n. 2, e sede secondaria in Roma, al Corso d'Italia n. 41, il pagamento di euro 120.000,00 (centoventimila/00), per la violazione contestata, quale sanzione amministrativa

pecuniaria irrogata ai sensi dell'art. 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

#### **DIFFIDA**

la società Telecom Italia S.p.A. dal porre in essere ulteriori comportamenti in violazione dell'articolo 9, comma 11, della delibera n. 19/01/CIR;

#### **INGIUNGE**

alla citata 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 IT 5400100003245348010237900, con imputazione al capitolo 2379 capo X bilancio di previsione dello Stato, evidenziando nella causale "Sanzione amministrativa art. 98, comma 16, della del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, irrogata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni - Delibera n.581/09/CONS", entro 30 giorni dalla notificazione del presente provvedimento, sotto pena dei conseguenti atti esecutivi a norma dell'art. 27 della citata legge 24 novembre 1981, n. 689.

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. 581/09/CONS".

Ai sensi dell'art. 9 del decreto legislativo 259/2003, i ricorsi avverso i provvedimenti dell'Autorità rientrano nella giurisdizione esclusiva del Giudice Amministrativo. La competenza di primo grado è attribuita in via esclusiva ed inderogabile al Tribunale Amministrativo del Lazio.

Ai sensi dell'art. 23 *bis*, comma 2, della legge 6 dicembre 1971, n. 1034, e successive modificazioni ed integrazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

La presente delibera è pubblicata nel Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile nel sito web dell'Autorità: [www.agcom.it](http://www.agcom.it).

Napoli, 13 ottobre 2009

**IL PRESIDENTE**

Corrado Calabrò

**I COMMISSARI RELATORI**

Gianluigi Magri

Sebastiano Sortino

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

**IL SEGRETARIO GENERALE**

Roberto Viola