

DELIBERA N. 581/10/CONS

ordinanza-ingiunzione alla Società Telecom Italia S.p.A. per violazione dell'articolo 98 comma 9, del decreto legislativo 1° agosto 2003 n. 259

L'AUTORITA',

NELLA riunione del Consiglio del 11 novembre 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", ed in particolare l'articolo 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 modificazioni, 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;

VISTO il verbale d'accertamento n. 36/10/DIT e il conseguente atto di contestazione della Direzione tutela dei consumatori n. 36/10/DIT del 23 luglio 2010, notificato in data 30 luglio 2010 con il quale è stata contestata alla società Telecom Italia S.p.A., la violazione dell'articolo 98, comma 9, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, per non aver provveduto, nei termini e con le modalità prescritti, alla comunicazione dei documenti, dei dati e delle notizie richieste dall'Autorità con nota del 19 novembre 2009 (prot. 86703) dell' Ufficio gestione delle segnalazioni - Direzione tutela dei consumatori;

VISTA la memoria difensiva presentata dalla società Telecom Italia S.p.A., in data 24 settembre 2010, acquisita al protocollo dell'Autorità n. 55941 in pari data;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Deduzioni della società interessata

La società Telecom Italia S.p.A. (di seguito Telecom) nelle memoria difensiva ha affermato di aver risposto in maniera esaustiva alla richiesta di integrazione istruttoria del 19 novembre 2009 prot. 86703 in quanto alcuni elementi richiesti erano già stati prodotti in risposta alla prima richiesta istruttoria dell'Ufficio Gestione delle segnalazioni (di seguito UGS) del 9 settembre 2009 prot. 69787, con nota di Telecom Italia del 22 settembre 2009 prot. 73978; gli ulteriori elementi richiesti con integrazione istruttoria UGS del 19 novembre 2009 sono stati prodotti con nota di risposta di Telecom del 16 dicembre 2009 n. 92989.

L'istruttoria avviata dall'Ufficio gestione delle segnalazioni riguarda la fattispecie segnalata dall'utente xxxxxx Spettoli (utenza yyyyyyyyyy) per ritardata attivazione della procedura di *number portability* con migrazione di numero di rete fissa da Telecom Italia S.p.A (operatore *donor* – *donating*) alla Vodafone Omnitel NV (operatore *recipient*). In particolare con la seconda richiesta istruttoria l'Ufficio gestione delle segnalazioni, dopo aver acquisito i primi elementi istruttori da Telecom e Vodafone, ha reputato utile (al fine di individuare le cause che avrebbero determinato il ritardo nell'attuazione del processo di *porting*) disporre altra richiesta istruttoria nei confronti di Telecom (in qualità di operatore *donor*) con nota del 19 novembre 2009, con la quale chiedeva, come testualmente recita la citata nota “*di indicare, per ciascuna delle suddette richieste di SPP rifiutate(n.d.r. inoltrate da Vodafone in data in data 30 marzo 2009; 7 aprile 2009; 20 aprile 2009) con causale di scarto n. 521(“Altro ordine in corso per la stessa utenza”), il nominativo dell’OLO che ha prodotto l’ulteriore ordine per cui è stato dato KO alla richiesta di Vodafone, specificando per ognuno di tali ultimi ordini la relativa data di invio*”. Telecom in memoria ha sostenuto di aver già fornito le informazioni richieste con i chiarimenti dati nelle predette note. In particolare l'operatore ha evidenziato che le richieste di portabilità del numero yyyyyyyyyy avanzate da Vodafone in qualità di operatore *recipient* prescelto dall'utente in data 30 marzo 2009, 7 aprile 2009 e 20 aprile 2009 sono state scartate in quanto il cliente stava rientrando in Telecom per il tramite di Fastweb.

Telecom nelle conclusioni chiede l'archiviazione del procedimento per aver risposto, per quanto sopra rappresentato, nei termini e nelle modalità prescritte alle richieste dell'Autorità di cui alla nota del 19 novembre 2009;

II. Valutazioni dell'Autorità in ordine al caso di specie.

Le deduzioni di parte non risultano tali da evidenziare elementi idonei ad escludere la responsabilità di Telecom Italia S.p.A.(di seguito Telecom) in quanto l'esatta rilevazione dei fatti istruiti dall'Ufficio gestione delle segnalazioni con le citate richieste istruttorie è completabile solo con gli elementi acquisiti con memoria di Telecom del 24 settembre 2010. In particolare l'Ufficio gestioni delle segnalazioni con nota del 19 novembre 2009 richiedeva di avere conoscenza delle date di invio dell'ordine dell'OLO Fastweb che avrebbero impedito la realizzazione della procedura di portabilità dei processi avviati da Vodafone in data 30 marzo 2009, 7 aprile 2009 e 20 aprile 2009, scartati tutti e tre con causale 521 "Altro ordine in corso per la stessa utenza". Telecom con le informazioni fornite con le citate note non ha esaurientemente spiegato la mimica dei rapporti Fastweb/Telecom, documentate con schermate del sistema in uso e depositate in atti istruttori (considerato che la risorsa yyyyyyyy, oggetto di procedura di portabilità, era nella disponibilità dell'operatore Fastweb, come confermato anche dal titolare in segnalazione). Telecom ha fornito i dovuti chiarimenti solo con memoria del 24 settembre 2010 a seguito dell'avvio del procedimento *de quo*; tali elementi, raffrontati con gli altri acquisiti in corso d'istruttoria, avrebbero permesso all'Ufficio gestioni delle segnalazioni di portare a termine l'attività di vigilanza a cui è preposto (in particolare l'informazione mancante per l'esatta rilevazione dei fatti denunciati dal cliente - che esulano dal procedimento in discussione e saranno oggetto di approfondimento dell'ufficio competente- concerne il fatto che l'OLO Fastweb che aveva in gestione la risorsa yyyyyyyyyy quando l'utente ha deciso di passare con Vodafone, ha emesso un solo ordine di cessazione con rientro su rete Telecom in data in data 26 febbraio 2009, espletato da Telecom solo in data 24 aprile 2009). La descritta condotta, dunque, appare carente sotto il profilo della esaustività nel fornire i chiarimenti richiesti nello svolgimento dell'attività di vigilanza, stante la palese violazione nelle modalità di trasmissione delle informazioni in relazione alla puntuale richiesta inoltrata dall'Ufficio Gestione delle segnalazioni, come specificato in accertamento istruttorio.

RITENUTA, per quanto sopra esposto, la sussistenza dei presupposti per l'applicazione della sanzione ai sensi dell'articolo 98, comma 9, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, da determinarsi tra un minimo di euro 15.000,00 (quindicimila/00) ed un massimo di euro 1.150.000,00 (unmilionecentocinquantamila/00);

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

a) con riferimento alla gravità della violazione, va rilevato che, la società Telecom Italia S.p.A ha solo parzialmente fornito le informazioni richieste con note del 22 settembre 2009 e del 16 dicembre 2009, compromettendo l'attività di vigilanza del competente ufficio di questa Autorità;

b) con riferimento all'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, va tenuto conto che l'ottemperanza alla richiesta di informazioni di cui alla richiesta del 19 novembre 2009 è avvenuta solo a seguito dell'avvio del procedimento sanzionatorio n. 36/10/DIT;

c) con riferimento alla personalità dell'agente, la società Telecom Italia S.p.A. è dotata di un'organizzazione interna idonea a garantire il rispetto delle modalità assegnate per la risposta alla richiesta di informazioni e dati;

d) con riferimento alle condizioni economiche dell'agente, le stesse sono tali da poter sostenere la sanzione nella misura così determinata

RITENUTO, pertanto, di dover determinare la sanzione amministrativa pecuniaria, per la violazione contestata, nella misura pari al minimo edittale corrispondente ad euro 15.000,00 (quindicimila /00) 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 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;

ORDINA

alla società Telecom Italia S.p.A. con sede in Milano, Piazza degli Affari n. 2, e sede secondaria in Roma, al Corso di Italia n. 41, di pagare la somma di euro 15.000,00 (quindicimila/00) quale sanzione amministrativa irrogata ai sensi dall'articolo 98, comma 9, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 per non aver provveduto, nei termini e con le modalità prescritti, alla comunicazione dei documenti, dei dati e delle notizie richieste dall'Autorità ;

DIFFIDA

la società Telecom Italia S.p.A. a non porre in essere ulteriori comportamenti in violazione dell'articolo 98, comma 9, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259;

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 IT5400100003245348010237900, con imputazione al capitolo 2379 capo X bilancio di previsione dello Stato, evidenziando nella causale "Sanzione amministrativa articolo 98, comma 9 del decreto legislativo n.259 del 1 agosto 2003, irrogata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con delibera n. 581/10/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.

Quietanza di pagamento dovrà essere inviata in originale, o in copia autenticata, a quest'Autorità entro il termine di giorni dieci dall'avvenuto versamento, indicando come riferimento "DEL. N. 581/10/CONS".

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

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 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.

Roma, 11 novembre 2010

IL PRESIDE

Corrado Calabrò

I COMMISSARI RELATORI

Gianluigi Magri

Sebastiano Sortino

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola