

DELIBERA n. 589/12/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE ALLA SOCIETA' TELECOM ITALIA S.P.A.
PER LA VIOLAZIONE DELL'ARTICOLO 1, COMMA 31, DELLA LEGGE 31
LUGLIO 1997, n. 249 PER L'INOTTEMPERANZA AI PROVVEDIMENTI nn.
46/2012 E 47/2012 ADOTTATI DAL CORECOM SICILIA
(PROC. SANZ. n. 22/12/DIT)**

L'AUTORITA'

NELLA riunione di Consiglio del 29 novembre 2012;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo";

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 successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante "Modifiche al sistema penale";

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 successive modificazioni;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007 recante "Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti" pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 120 del 25 maggio 2007 e successive modifiche ed integrazioni;

VISTO l'atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori, n. 22/12/DIT del 23 luglio 2012, notificato alla parte in data 26 luglio 2012, 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 ai provvedimenti temporanei nn. 46/2012 e 47/2012 adottati dal Corecom Sicilia ai sensi dell'articolo 5, della delibera n. 173/07/CONS recante "Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti" e s.m.i. a favore, rispettivamente, della sig.ra D'Agata e della sig.ra Lo Vasco;

VISTA la nota del 31 luglio 2012, con la quale la società interessata ha richiesto di essere sentita in audizione;

SENTITA la società nel corso dell'audizione tenutasi in data 13 settembre 2012 ed acquisiti, in quella sede, i documenti elencati nel relativo verbale;

VISTI la successiva richiesta trasmessa alla società Wind Telecomunicazioni S.p.A. in qualità di controinteressato nel procedimento in questione, ed i documenti acquisiti al fascicolo procedimentale;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

La società Telecom Italia S.p.A., ritiene che la contestazione dell'Autorità sia ingiustificata per i seguenti motivi:

1) In via preliminare, in relazione al provvedimento n. 46/2012 riferito alla cliente D'Agata (utenza n. 090-3147xxx) Telecom Italia rileva come l'istanza di GU5, inviata unitamente alla richiesta di informazioni e - si presume - del correlato Modulo UG presentato dall'istante al Corecom Sicilia, fosse indirizzata esclusivamente all'operatore Wind. Dalla lettura di tale istanza risulterebbe, peraltro, in modo inequivoco che il motivo della doglianza della sig.ra D'Agata è il comportamento a suo dire "ostruzionistico" posto in essere dall'operatore Wind a seguito dell'esercizio da parte della sig.ra D'Agata del proprio diritto di recesso.

In base al provvedimento adottato dal Corecom Sicilia in data 18 giugno 2012 - peraltro nei confronti della sola Telecom Italia - risulta che Telecom Italia non avrebbe "prodotto alcuna documentazione in merito" nonostante l'invio, rispettivamente in data 12 e 18 giugno 2012, da parte del Corecom di 2 differenti richieste di produzione di memorie e documentazione, note queste ultime che non risultano pervenute a Telecom Italia.

La società Telecom Italia precisa, inoltre, che le lavorazioni delle richieste di informazioni e dei successivi eventuali provvedimenti di GU 5, adottati dall'Autorità ovvero dai Corecom, nonché tutte le relative interlocuzioni tra Telecom Italia, Autorità ed i Corecom medesimi, intervengono in modalità on-line tramite il sistema Mirart presso il quale i Corecom procedono al "caricamento" per singola pratica completa di tutta la documentazione (richiesta di informazioni, istanza di GU 5, Modulo UG, eventuale provvedimento temporaneo). Al riguardo, e per il caso di specie, Telecom Italia già in data 5 giugno 2012 aveva segnalato al Corecom Sicilia l'impossibilità di "lavorazione" della richiesta di informazioni che risultava pervenuta priva di qualsiasi allegato associabile da cui ricavare, anche solo induttivamente, almeno i dati relativi

all'utenza telefonica quale chiave di accesso per l'interrogazione dei sistemi di Telecom Italia.

Successivamente a tale comunicazione effettuata tramite sistema Mirart, Telecom Italia sollecitava un nuovo invio dell'istanza, invio che il Corecom Sicilia provvedeva ad effettuare trasmettendo unitamente alla richiesta di informazioni datata 4 giugno 2012 anche l'istanza di GU 5 presentata dalla sig.ra D'Agata.

In seguito, come emerge dalle interlocuzioni con il medesimo Corecom, Telecom Italia confermava la necessità - espressa già con propria nota del 5 giugno 2012 - di avere i dati completi e ribadiva nuovamente in data 20 giugno 2012 al Corecom l'incompletezza delle informazioni disponibili evidenziando comunque di aver dato seguito al provvedimento che ordinava di "provvedere a garantire il rientro della fornitura del servizio ADSL entro 3 giorni o comunque entro la conclusione della procedura di conciliazione", procedura avviata nei confronti di Wind rispetto alla quale Telecom Italia non risultava essere parte e di cui non aveva fino al provvedimento stesso avuto alcuna evidenza né conoscenza.

A seguito quindi del provvedimento adottato dal Corecom Sicilia in data 19 giugno u.s., ma pervenuto in data 20 giugno 2012, Telecom Italia - ottemperando al provvedimento adottato- si è immediatamente attivata per effettuare le verifiche sullo stato della linea per consentire il rientro e l'attivazione sulla linea del servizio ADSL.

Successivamente, con comunicazione del 21 giugno 2012, Telecom Italia ha comunicato al Corecom Sicilia che la linea risultava ancora su rete di altro operatore come emerge anche dalle schermate Pitagora per poi aggiornare il Corecom sullo stato delle lavorazioni rappresentando, in data 2 luglio 2012, che la linea risultava attiva in Telecom Italia e, alla data del 13 luglio 2012, che la linea risultava attiva in Bitstream con Wind a decorrere dal 26 marzo 2012.

In merito a tale ultima informazione relativa al servizio dati, il Corecom Sicilia è stato successivamente aggiornato (in data 19 luglio) in merito alle peculiari attività (apertura di Trouble Ticket) che si sono rese necessarie per poter dare corso agli ordinativi di lavoro per l'attivazione del servizio ADSL emessi da Telecom Italia che venivano annullati perché risultava attivo il servizio Bitstream con l'OLO Wind in consistenza sulla linea. In considerazione della presenza del Bitstream con Wind, infatti, le richieste sono state correttamente scartate per "KO Consistenza" e di fatto hanno impedito la nuova attivazione per sovrascrittura che è ripartita correttamente a seguito delle dedicate attività in data 31 luglio 2012. Il Corecom è stato informato il 2 agosto 2012 in merito alla funzionalità del servizio a far data dal 1° agosto 2012 a seguito della risoluzione del problema da parte dell'operatore Wind in data 30 luglio 2012;

2) Relativamente al provvedimento n. 47/2012 riferito alla cliente Lo Vasco (utenza n. 0924-34xxx) Telecom Italia in primo luogo rileva che, così come nel precedente caso, l'istanza di GU5 inviata unitamente alla richiesta di informazioni e - si presume - del correlato Modulo UG presentato dall'istante al Corecom Sicilia, fosse indirizzata esclusivamente all'Operatore Wind e non a Telecom Italia.

Il cliente sostiene nel modulo GU5 che l'Operatore Wind non ha liberato la linea come da disdetta di contratto.

In data 5 giugno 2012 la richiesta di informazioni perviene a Telecom Italia con modalità tali da non consentire l'immediata lavorazione (invio di due istanze insieme) obbligando Telecom Italia stessa a richiedere al Corecom di reinviare i documenti al fine di ricevere singolarmente le istanze. Ciò avrebbe consentito di tracciare in modo specifico le richieste dei clienti evitando mancate lavorazioni.

Nonostante ciò Telecom Italia provvedeva alla lavorazione dell'istanza anche se non effettuava azioni operative attesa la motivazione esposta sul GU5 che parlava di mancata esecuzione da parte di Wind di una richiesta di rilascio della linea.

In data 26 giugno 2012 il Corecom Sicilia emetteva ed inviava il provvedimento di riattivazione urgente ai sensi dell'art.5 della delibera 173/07/CONS per la linea ADSL, provvedimento che veniva emesso sia nei confronti di Telecom Italia che nei confronti di Wind.

Non appena pervenuto il provvedimento di riattivazione si dava avvio a tutte le necessarie azioni per la risoluzione della problematica.

La prima verifica consentiva di accertare che nonostante l'apertura del procedimento GU5, il numero era rientrato in Telecom Italia in data 26 marzo 2012 e che per un problema di disallineamento dei sistemi si era potuto provvedere all'attivazione della sola fonia.

Infatti gli ordinativi di lavoro per l'attivazione del servizio ADSL emessi da Telecom Italia venivano annullati perché risultava attivo il servizio Bitstream con l'OLO Wind in consistenza sulla linea.

Per tale ragione, come da mail che si deposita, in data 27 giugno 2012, e dunque il giorno successivo alla notifica del provvedimento, Telecom Italia chiedeva a WIND di procedere alla disattivazione del servizio dati sulla linea della cliente nonché provvedeva all'apertura di un trouble ticket.

Inoltre in data 3 luglio 2012, persistendo l'anomalia, veniva aperto un Trouble ticket per la lavorazione urgente per tentare di risolvere l'anomalia.

Delle attività sopra descritte Telecom Italia dava evidenza al Corecom Sicilia per iscritto in data 6 luglio 2012, informando della lavorazione in corso tramite Mirart.

Successivamente il Corecom veniva aggiornato sulle difficoltà a risolvere la pratica (in data 20, 25 e 30 luglio 2012).

Nell'ambito delle attività di lavorazione del trouble ticket è stato possibile risolvere la presenza del Bitstream "condiviso" di Wind che risultava sulla consistenza tecnica della linea e consentire la ordinaria emissione dell'ordinativo di lavoro per l'attivazione del servizio ADSL con Telecom Italia che è avvenuta in data 2 agosto 2012. Il Corecom è stato informato prima il 2 agosto 2012 in merito alla trasmissione del secondo sollecito a Wind effettuato in data 1° agosto 2012 e successivamente in data 3 agosto 2012 in relazione alla liberazione della risorsa da parte dell'operatore Wind. Infine, in data 6 agosto 2012, viene comunicato al Corecom l'avvenuta attivazione della linea ADSL.

Al di là di tale ricostruzione e delle giustificazioni di carattere tecnico sopra riportate, che peraltro evidenziano l'impegno di Telecom Italia a risolvere le criticità

che possono presentarsi nell'ambito delle procedure automatiche di passaggio dei clienti tra gli operatori cercando di contenere per quanto possibile i ritardi che possono presentarsi anche tramite lavorazioni c.d. "manuali", preme evidenziare che nel caso di specie a fronte di un provvedimento d'urgenza notificato in data 19 giugno 2012 Telecom Italia ha provveduto ad attivarsi quanto prima nel rispetto delle norme regolamentari

Dal punto di vista tecnico giuridico si deve rappresentare che Telecom Italia non ha effettuato una inottemperanza al provvedimento. Telecom Italia si è attivata per la risoluzione del problema e non è stata inadempiente. Solo problemi di carattere tecnico hanno impedito di riattivare alla sig.ra Lo Vasco – n° linea 0924 34xxx il servizio ADSL.

Come noto anche a codesta Autorità i tempi necessari per il trasferimento delle risorse tra operatori e previsti dalle attuali norme che regolano tali fattispecie non sono compatibili con quelli previsti dalla normativa relativa ai provvedimenti d'urgenza di cui alla delibera n. 173/07/Cons (5 giorni); infatti le tempistiche tecnico commerciali che regolano tali passaggi prevedono tempi molto più lunghi rispetto ai 5 giorni previsti dalla predetta delibera specialmente nelle fattispecie in cui occorrono delle peculiari attività manuali.

Per tale motivazioni l'Autorità ha sempre considerato che il periodo previsto dal provvedimento di riattivazione ex articolo 5 della delibera *de quo* deve essere considerato solo ai fini dell'inizio dell'attività da parte del gestore che, nel caso di specie, non è stato ritardato rispetto ai tempi concessi dal provvedimento, anzi è stato tempestivo ed immediato atteso che a fronte dell'emissione del provvedimento del 19 giugno, notificato in data 20 giugno, in data 26 giugno si è proceduto a richiedere al settore competente di far rientrare la risorsa attivando il servizio al cliente, dunque solo 4 giorni lavorativi dopo il ricevimento della stessa.

Telecom Italia ritiene, dunque, che nel caso di specie vi sia insussistenza dell'illecito contestato, rilevando come non si sia trattato di una mancata esecuzione dell'ordine impartito dall'Autorità, quanto piuttosto di una ritardata esecuzione dello stesso per cause ad essa non imputabili, ma derivante in parte da norme regolamentari tra loro disallineate e da problemi di carattere tecnico.

Per tutto quanto sopra esposto, nei casi di specie non può quindi ravvisarsi alcuna negligenza ovvero comportamento omissivo o tardivo, né tantomeno inottemperante da parte di Telecom Italia - che fin da subito anche in carenza di complete ed inequivocabili informazioni che consentissero le lavorazioni di sua competenza - si è subito attivata per risolvere la problematica lamentata dal cliente tenendo sempre costantemente informato il Corecom Sicilia.

Da ultimo, vale la pena di ricordare che trattandosi in entrambi i casi di cui si contesta l'inottemperanza di clienti che avevano manifestato un interesse a rientrare in Telecom Italia, era ed è evidentemente interesse primario di Telecom Italia agevolare ed accelerare al massimo ogni attività affinché il passaggio della linea del cliente su Telecom Italia si realizzi quanto prima, diventando paradossale ogni azione che possa ritardarne l'espletamento.

II. Valutazioni dell'Autorità

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

- 1) in ordine al provvedimento temporaneo n. 46/2012, si osserva che:
 - a) il Corecom Sicilia ha provveduto, già in data 4 giugno 2012, ad inviare alla società Telecom Italia la rituale richiesta di memorie difensive rispetto all'istanza presentata dalla sig.ra D'Agata nonché ad allegare il formulario GU5 come, peraltro, risulta dai documenti depositati, e dalle dichiarazioni rese a verbale in sede di audizione, dalla società Telecom Italia medesima. A tal proposito, non appare giustificabile l'inerzia operativa serbata dall'operatore in base alla considerazione che il formulario GU5 si riferiva esclusivamente alla società Wind in quanto il Corecom Sicilia, in base alle evidenze istruttorie, aveva già esteso il contraddittorio anche alla società Telecom Italia proprio in ragione della necessità di specifiche azioni, da parte dell'operatore tenuto al rientro, che potessero risolvere il disservizio lamentato dall'utente. Risulta, inoltre, priva di fondamento l'obiezione fondata sulla ignoranza, anche induttiva, dei dati relativi all'utenza telefonica della cliente in quanto il citato formulario conteneva tutte le informazioni sufficienti e necessarie per procedere alla trattazione della pratica. Sembra inverosimile, inoltre, che la società Telecom Italia, ancora in data 20 giugno 2012 e con l'avvenuta notifica del provvedimento temporaneo, sostenga di non riuscire a gestire la richiesta dell'utente per incompletezza dei dati, ma poi, in data 21 giugno 2012, ed a seguito di apposita richiesta al settore preposto per i rapporti con gli OLO, riesca solo a rintracciare un numero di utenza errato che, naturalmente, non risulta presente nei sistemi CRM;
 - b) in relazione all'oggetto specifico del provvedimento temporaneo *de quo*, si evidenzia che dalle schermate di sistema depositate dalla società Telecom Italia non si evince alcun dato utile a comprendere la concreta attività posta in essere dal gestore al fine di consentire il rientro della linea ADSL dal precedente operatore Wind in quanto esse contengono unicamente informazioni riferite alla componente fonia WLR e non anche al servizio dati ADSL. Occorre, tuttavia, evidenziare che, seppur sussistente una "presenza di *bitstream*" del servizio con altro OLO, ciò non può giustificare un ritardo così prolungato che si pone in contrasto anche con le specifiche tempistiche dettate dall'Autorità con delibera n. 4/06/CONS e successive modifiche ed integrazioni. In particolare, a seguito del raffronto effettuato con le schermate fornite dall'operatore Wind, è emerso che, proprio in ordine al servizio ADSL, la società Telecom Italia aveva notificato come unica data di attesa consegna (c.d. DAC) il 2 maggio 2012 mentre poi, sulla base di non meglio specificati disallineamenti di sistema, ha espletato la migrazione solo in data 1° agosto 2012;
- 2) in ordine al provvedimento temporaneo n. 47/2012, si osserva che:

- a) il Corecom Sicilia ha provveduto, già in data 4 giugno 2012, ad inviare alla società Telecom Italia la rituale richiesta di memorie difensive rispetto all'istanza presentata dalla sig.ra Lo Vasco nonché ad allegare il formulario GU5 come, peraltro, risulta dai documenti depositati, e dalle dichiarazioni rese a verbale in sede di audizione, dalla società Telecom Italia medesima. A tal proposito, non appare giustificabile l'inerzia operativa serbata dall'operatore in base alla considerazione che il formulario GU5 si riferiva esclusivamente alla società Wind in quanto il Corecom Sicilia, in base alle evidenze istruttorie, aveva già esteso il contraddittorio anche alla società Telecom Italia proprio in ragione della necessità di specifiche azioni, da parte dell'operatore tenuto al rientro, che potessero risolvere il disservizio lamentato dall'utente;
- b) in relazione all'oggetto specifico del provvedimento temporaneo *de quo*, si evidenzia che la società Telecom Italia non ha depositato alcuna schermata di sistema in cui fossero tracciate le concrete attività gestionali poste in essere in relazione alla problematica segnalata dall'utente. Occorre, tuttavia, evidenziare che, a seguito del raffronto effettuato con le schermate fornite dall'operatore Wind, è emerso che l'utenza intestata alla sig.ra Lo Vasco era rientrata su rete Telecom Italia già a far data dal 26 marzo 2012 come, peraltro, confermato dalla società Telecom Italia medesima, ma, sulla base di non meglio specificati disallineamenti di sistema, quest'ultima ha espletato la migrazione della linea ADSL solo in data 6 agosto 2012. Occorre, anche in tal caso, evidenziare che, seppur sussistente una "presenza di *bitstream*" del servizio con altro OLO, ciò non può giustificare un ritardo così consistente che si pone in contrasto anche con le specifiche tempistiche dettate dall'Autorità con delibera n. 4/06/CONS e successive modifiche ed integrazioni.

RITENUTA, in conclusione, la sussistenza dei 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. non ha fornito alcuna giustificazione valida in merito alle violazioni contestate in sede di avvio del procedimento;

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

a) con riferimento alla gravità della violazione, va rilevato che la mancata ottemperanza ai provvedimenti temporanei nn. 46/2012 e 47/2012 adottati dal Corecom Sicilia ha leso il diritto degli utenti a fruire in maniera regolare del servizio ADSL provocando un prolungato disservizio;

b) con riferimento all'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione degli effetti conseguenti alla violazione commessa, va tenuto conto che la Società, a seguito dell'avvio del procedimento sanzionatorio, ha provveduto a gestire

c) con riferimento alla personalità dell'agente, la società Telecom Italia S.p.A. è dotata di una organizzazione interna idonea a garantire la puntuale e corretta ottemperanza ai provvedimenti adottati dai Comitati regionali per le comunicazioni in applicazione della delibera n. 173/07/CONS e s.m.i.;

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, per ciascuna delle violazioni accertate, nella misura del minimo edittale pari ad euro 10.329,00 (diecimilatrecentoventinove/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 della Direzione tutela dei consumatori;

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

ORDINA

alla società Telecom Italia S.p.A. con sede in Piazza degli Affari, 2 - 20123 Milano (MI), e sede operativa in Corso d'Italia, 41 - 00198 Roma (RM) di pagare la somma di euro 20.658,00 (ventimilaseicentocinquantotto/00) quale sanzione amministrativa complessiva irrogata, in merito alle violazioni accertate, ai sensi dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249;

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. 589/12/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. 589/12/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, 29 novembre 2012

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Martusciello

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim*
Laura Aria