



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 626/15/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE ALLA SOCIETÀ WIND
TELECOMUNICAZIONI S.P.A. AI SENSI DELL'ARTICOLO 1, COMMA 31,
DELLA LEGGE n. 249/97 PER L'INOTTEMPERANZA AL
PROVVEDIMENTO TEMPORANEO n. 353/15 DEL CORECOM VENETO
(CONTESTAZIONE n. 6/15/DIT)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 18 novembre 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. 581/15/CONS;

VISTA la delibera n. 265/15/CONS, del 28 aprile 2015, e 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. 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;



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

VISTO il provvedimento temporaneo n. 353/15, adottato dal CORECOM Veneto il 12 gennaio 2015;

VISTO l’atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 6/15/DIT del 28 aprile 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Il fatto e la contestazione

L’utente Di Chiaro, titolare delle utenze nn. 0492050xxx e 0492050yyy, nell’istanza del 19 dicembre 2014 presentata al CORECOM Veneto, ha dichiarato che in data 3 novembre 2014 chiedeva all’operatore Wind Telecomunicazioni S.p.A. (di seguito anche “la Società” o “Wind”), a mezzo di registrazione vocale, il trasloco delle predette utenze da Via Tommaseo, 74/b, Padova, a via E. Scrovegni, 9, Padova. Il trasloco doveva avvenire entro 30 giorni dalla richiesta, secondo la tempistica prevista dalle condizioni generali di contratto. L’utente ha anche sollecitato più volte il trasloco delle numerazioni all’operatore Wind, con reclami inoltrati via e-mail e, precisamente, in data 8, 11 e 16 dicembre 2014.

A seguito dell’istruttoria avviata in ordine a quanto lamentato dall’utente, il CORECOM Veneto, mediante il provvedimento n. 353/15 notificato in data 12 gennaio 2015, ha ordinato al suddetto operatore di provvedere, entro il giorno successivo al ricevimento dello stesso, all’immediato trasloco delle utenze sopra specificate.

Successivamente, il CORECOM Veneto, con nota registrata al protocollo n. 16351 del 20 gennaio 2015, ha segnalato a questa Autorità, ai sensi dell’articolo 5, comma 9, del Regolamento, l’inottemperanza da parte della società Wind Telecomunicazioni S.p.A. al predetto provvedimento temporaneo.

A fronte del persistere del disservizio, nonostante l’adozione del provvedimento temporaneo, l’utente ha continuato ad inviare alla Società, al CORECOM Veneto e a questa Autorità ulteriori reclami, trasmessi via e-mail (e, precisamente, il 13 e 27 gennaio 2015, l’11 e 13 febbraio 2015 e il 2 marzo 2015) al fine di accelerare il trasloco delle utenze.

A seguito delle segnalazioni ricevute, gli uffici competenti di questa Autorità hanno provveduto ad inoltrare alla Società, con nota del 24 febbraio 2015, una richiesta di informazioni, alla quale l’operatore ha fornito riscontro con nota del 5 marzo 2015.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In particolare, la Società ha comunicato di aver avviato il 4 novembre 2014 la procedura di trasloco delle numerazioni 0492050xxx e 0492050yyy, che è stata annullata il 5 dicembre 2014 con causale “controllo consistenza fallito”. Wind, inoltre, ha precisato di aver richiesto il 9 gennaio 2015 una bonifica del sistema prima dell’inserimento di un nuovo ordine. Tuttavia, anche l’ordine del 21 gennaio 2015 è stato scartato con la causale “accesso non completato”, mentre l’ordine inserito il 6 febbraio 2015 risultava ancora in corso. Nelle conclusioni l’operatore ha informato l’Autorità che, alla data del 5 marzo 2015, il trasloco delle utenze non era ancora avvenuto.

Tanto premesso, con atto di contestazione n. 6/15/DIT del 9 marzo 2015, è stato avviato un procedimento sanzionatorio ai sensi dell’articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249 nei confronti di Wind Telecomunicazioni S.p.A.

In data marzo 31 marzo 2015, infine, l’operatore ha comunicato l’avvenuto trasloco della linea, in data 17 marzo 2015.

2. Deduzioni della società

La società Wind Telecomunicazioni S.p.A. non ha presentato scritti difensivi e non ha chiesto di essere ascoltata in audizione.

3. Valutazioni dell’Autorità

Il presente procedimento è stato avviato a seguito della segnalazione del CORECOM Veneto del 20 gennaio 2015 in ordine alla presunta inottemperanza al provvedimento temporaneo n. 353/15 da parte della società Wind Telecomunicazioni S.p.A., finalizzato a garantire l’avvio della procedura di trasloco delle utenze nn. 0492050xxx e 0492050yyy, intestate a Di Chiaro, da via Tommaseo, 74/b a via E. Scrovegni, 9, in Padova, entro il giorno successivo la notifica del predetto provvedimento del 12 gennaio 2015.

In via preliminare si evidenzia che la Società non ha inviato memorie difensive né ha chiesto di essere ascoltata in audizione sebbene l’atto di contestazione n. 6/15/DIT sia stato correttamente notificato il 28 aprile 2015 a Wind a mezzo posta elettronica certificata, come documentato da e- mail di avvenuta notifica in atti istruttori.

Nel merito della condotta contestata, si osserva che, da quanto emerso in corso di istruttoria, la Società non ha tenuto un comportamento diligente al fine di ottemperare al provvedimento temporaneo n. 353/15, né ha posto in essere comportamenti idonei ad eliminare la causa ostativa a tale trasferimento, perseverando, di fatto, in un comportamento colpevolmente omissivo.

In effetti l’operatore Wind ha asserito, nella nota del 5 marzo 2015, che la causa ostativa per l’ottemperanza del provvedimento *de quo* andava individuata nell’esistenza di un’anomalia generata dal sistema, non eliminata dalla Società malgrado avesse proceduto allo svolgimento dell’attività di bonifica del sistema in data 9 gennaio 2015. Invero, anche l’ordinativo di trasloco inserito in data 21 gennaio 2015 è stato scartato dal sistema, mentre quello successivo del 6 febbraio 2015, alla data del 5 marzo 2015, risultava ancora in corso.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

D'altronde, la Società era consapevole che il trasloco delle predette utenze risultava pendente dal 5 dicembre 2014, data del primo scarto della procedura di trasloco avviata con richiesta del 4 novembre 2014, rifiutato dal sistema con causale “*controllo consistenza fallito*”.

In conclusione, la ricostruzione delle vicende che hanno interessato le utenze nn. 0492050xxx e 0492050yyy nei termini sopra esposti consente di affermare che l'esistenza del disservizio denunciato più volte dall'utente era noto all'operatore Wind sin dalla data del 5 dicembre 2014, data di espletamento negativo della procedura di trasloco del 4 novembre 2014, e, dunque, prima dell'avvio della procedura GU5 innanzi al CORECOM Veneto (19 dicembre 2014) e della notifica del provvedimento temporaneo conseguente (12 gennaio 2015). Ciò nonostante, l'operatore a fronte di tale provvedimento, che, evidentemente, mirava alla soluzione del disservizio consistente nel mancato trasloco delle utenze al nuovo indirizzo, ha provveduto ad immettere – peraltro infruttuosamente - un nuovo ordine solo il 21 gennaio successivo, e poi, nuovamente, in data 6 febbraio 2015, con *provisionig* realizzato il successivo 17 marzo.

Una simile condotta appare ingiustificabile e meritevole di censura, atteso che l'adozione di un provvedimento temporaneo nasce proprio dall'esigenza di ovviare a problematiche che l'ordinaria gestione delle procedure non è stata in grado di risolvere; ne consegue che in tali occasioni gli operatori interessati sono tenuti ad assicurare un grado di diligenza superiore rispetto a quello generalmente atteso. Nel caso di specie, invece, come già ricordato, la Società ha sostanzialmente ignorato il provvedimento, tant'è che l'utente ha dovuto inoltrare più segnalazioni, oltre che al CORECOM competente, direttamente a questa Autorità, in presenza del persistere del disservizio, anche dopo l'adozione del provvedimento temporaneo, tanto da rimanere disservito fino alla data del 17 marzo 2015, per quanto accertato in questa sede.

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 10.329,00 ad euro 258.228,00 ai sensi dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, si applicano le disposizioni sul pagamento in misura ridotta di cui all'articolo 16, della legge n. 689/1981, e che la parte non ha inteso avvalersi di tale facoltà;

RITENUTO, quindi, di dover determinare la sanzione pecuniaria nella misura del triplo del minimo edittale, pari a complessivi euro 30.987,00 (trentamila novecentottantasette/00) e che in tale commisurazione rilevano altresì i seguenti criteri, di cui all'articolo 11 della legge n. 689/1981:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

A. Gravità della violazione

La Società, a fronte del provvedimento temporaneo n. 353/15, notificatole in data 12 gennaio 2015 dal CORECOM Veneto, si è limitata a inviare l'ordine di trasloco delle utenze 0492050xxx e 0492050yyy, senza alcuna attività ulteriore, il 21 gennaio 2015, ottenendo, come prevedibile, un nuovo scarto dal sistema per la presenza dell'anomalia tecnica. Un nuovo ordinativo è stato inviato il 6 febbraio 2015 e espletato a distanza di oltre un mese, il 17 marzo successivo. Pertanto, la violazione può essere considerata consistente, sotto il profilo dell'entità del danno cagionato all'utente, e di durata media.

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

La Società non ha prodotto memorie difensive e, dunque, non è stato possibile rinvenire lo svolgimento di attività da parte dell'operatore Wind per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione.

C. Personalità dell'agente

La Società è dotata di una organizzazione interna idonea a garantire una gestione adeguata delle procedure necessarie per l'ottemperanza al provvedimento temporaneo notificatole, al fine di garantire la risoluzione delle problematiche tecniche sottostanti.

D. Condizioni economiche dell'agente

In considerazione del fatturato netto realizzato dalla Società nell'esercizio di bilancio 2014, pari a 4.389 mln di euro, si ritiene congrua l'applicazione della sanzione come sopra determinata.

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

ACCERTA

che la società Wind Telecomunicazioni S.p.A., codice fiscale 05410741002, con sede legale in Roma, alla via Cesare Giulio Viola n. 48, non ha ottemperato all'ordine impartito con il provvedimento temporaneo n. 353/15, adottato dal CORECOM Veneto il 12 gennaio 2015 ai sensi dell'articolo 5 del Regolamento, nei termini assegnati, condotta sanzionabile ai sensi dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249;

ORDINA



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

alla predetta società di pagare la sanzione amministrativa pecuniaria di euro 30.987,00 (trentamilanovecentoottantasette/00) ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249;

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 30.987,00 (trentamilanovecentoottantasette/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. 626/15/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. 626/15/CONS*".

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, 18 novembre 2015



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Martusciello

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