

DELIBERA N. 631/10/CONS

Ordinanza ingiunzione alla società BT Italia S.p.A. per la inottemperanza alla diffida impartita con Delibera n. 1/09/CIR

L'AUTORITA'

NELLA riunione del Consiglio del 9 dicembre 2010;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, 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*";

VISTA la delibera dell'Autorità n. 136/06/CONS, del 15 marzo 2006, ed il relativo Allegato A, recante "*Regolamento in materia di procedure sanzionatorie*", e successive modifiche e 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. 274/07/CONS recante "*Modifiche ed integrazioni alla delibera n. 4/06/CONS: Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso*";

VISTA la delibera dell'Autorità n. 68/08/CIR recante "*Disposizioni in merito alla capacità giornaliera di evasione delle richieste di migrazione ai sensi della delibera n. 274/07/CONS*";

VISTA la circolare dell'Autorità del 9 aprile 2008, recante le modalità attuative della delibera n. 274/07/CONS per il passaggio degli utenti finali tra operatori, e relativi allegati tecnici, che costituiscono parte integrante e sostanziale della circolare;

VISTO l'Accordo Quadro sottoscritto dagli operatori in data 14 giugno 2008 per il passaggio degli utenti finali, in attuazione della delibera n. 274/07/CONS, pubblicato sul sito internet dell'Autorità il 21 luglio 2008;

VISTA la delibera n. 1/09/CIR del 21 gennaio 2009 contenente la diffida, ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, agli operatori di rete fissa ad adempiere alle previste disposizioni normative in materia di migrazione;

VISTO l'atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori, n. 38/10/DIT del 26 luglio 2010, e il relativo verbale di accertamento, di pari data, entrambi notificati in data 3 agosto 2010, con il quale veniva contestata alla società BT Italia S.p.A. la inottemperanza all'ordine impartito con la delibera n. 1/09/CIR, con la quale l'Autorità ha diffidato gli operatori di rete fissa ad adempiere a quanto disposto nella Circolare dell'Autorità del 9 aprile 2008, nonché nell'Accordo quadro del 14 giugno 2008 in materia di passaggio degli utenti finali tra operatori al fine di garantire il rilascio del codice di migrazione ai clienti entro un giorno lavorativo dalla richiesta pervenuta tramite IVR e *call center*;

PRESO ATTO della mancata presentazione di memorie o giustificazioni da parte dell'operatore interessato;

VISTI gli atti del procedimento e le risultanze istruttorie;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Valutazioni dell'Autorità

Il presente procedimento è stato avviato a seguito della ricezione della segnalazione di un utente, intestatario della utenza n. xxxx, che lamentava la mancata comunicazione del codice di migrazione da parte della società BT Italia S.p.A.. In particolare, egli riferiva di avere richiesto la fornitura del codice di migrazione alla predetta società in data 16 giugno 2009, tramite *call center*, e di avere in seguito reiterato la richiesta, nelle date del 23 giugno e del 29 giugno 2009, tramite fax, ma di non avere ancora ricevuto, alla data del 16 settembre 2009, il predetto codice.

A seguito della predetta segnalazione l'Ufficio segnalazioni e vigilanza della Direzione tutela dei consumatori di questa Autorità inviava, con nota del 4 dicembre 2009, prot. n. 0091042, una richiesta di informazioni alla predetta società al fine di accertare una eventuale violazione delle normative di settore.

La società BT Italia S.p.A., nella nota di risposta del 9 marzo 2010, prot. n. 14291, con riferimento ai motivi che avevano determinato la mancata comunicazione del codice di migrazione all'intestatario dell'utenza n. xxxx, affermava che il codice non era stato fornito al cliente a causa di un "errore di sistema interno". La società riferiva inoltre che successivamente, nell'agosto del 2009, a seguito di una richiesta in tal senso

da parte dell'intestatario dell'utenza n. xxxx, era stato avviato il processo di cessazione con rientro della relativa utenza in Telecom Italia S.p.A..

Nella ricostruzione della vicenda *de qua* emerge con tutta evidenza la difficoltà della società BT Italia S.p.A. di gestire correttamente e nei tempi prescritti le richieste di rilascio del codice di migrazione pervenute tramite *call center*; difatti il codice di migrazione non è stato fornito all'utente il quale, al fine di effettuare il passaggio verso altro operatore, si è visto costretto ad attivare la procedura alternativa per il passaggio tra operatori di rete fissa, vale a dire la "cessazione con rientro" in Telecom Italia S.p.A.

In ordine alla condotta della Società, deve rilevarsi che gli operatori di rete fissa erano già tenuti, già dal maggio del 2008, in esecuzione di quanto previsto dalla Circolare dell'Autorità del 9 aprile 2008, a garantire la fornitura del codice di migrazione ai clienti senza ingiustificati ritardi. Questa Autorità ha ritenuto necessario intervenire nuovamente in materia, con la delibera n. 1/09/CIR, diffidando gli operatori ad adempiere, entro la data del 22 marzo 2009, a quanto disposto nella predetta Circolare dell'Autorità del 9 aprile 2008, nonché dall'Accordo quadro del 14 giugno 2008 in materia di passaggio degli utenti finali tra operatori, adottato ai sensi dell'articolo 18, comma 2, della delibera dell'Autorità n. 274/07/CONS, implementando le procedure interne al fine di assicurare l'effettivo rilascio del codice di migrazione con le modalità e i tempi ivi prescritti.

Nel caso preso in considerazione nel presente procedimento, emerge la mancata ottemperanza da parte della società BT Italia S.p.A. a quanto previsto ed in particolare la mancata comunicazione del codice di migrazione all'intestatario dell'utenza n. xxxx, appare sintomatico della condotta omissiva della Società, concretizzatasi nella mancata implementazione, nei termini prescritti, delle procedure di fornitura del codice di migrazione pervenute tramite *call center*, cui invece era tenuta in esecuzione di quanto previsto dalla delibera n. 1/09/CIR.

RITENUTO, pertanto, di confermare quanto rilevato in sede di accertamento in ordine alla violazione contestata e, per l'effetto, di procedere ad irrogare la sanzione prevista dall'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, da determinarsi tra un minimo di euro 120.000,00 (centoventimila/00) ed un massimo di euro 2.500.000,00 (duemilionicinquecentomila/00);

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

a) con riferimento alla gravità della violazione, va rilevato che la condotta della Società ha pregiudicato non soltanto il diritto dell'utente interessato di trasferire la propria utenza verso altro operatore, ma altresì il complesso degli operatori concorrenti;

b) in relazione all'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, va evidenziato che la Società non ha fornito alcun elemento da cui si possa desumere l'avvenuta adozione di misure idonee alla eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione;

c) con riferimento alla personalità dell'agente, la Società è dotata di un'organizzazione interna idonea a consentire la ottemperanza a quanto previsto dalla delibera n. 1/09/CIR;

d) in relazione 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 nella misura del doppio del minimo edittale corrispondente ad euro 240.000,00 (duecentoquarantamila/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;

UDITE le relazioni dei Commissari Gianluigi Magri e Sebastiano Sortino, relatori ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento di organizzazione e funzionamento dell'Autorità;

ORDINA

alla società BT Italia S.p.A. con sede legale in Via Tucidide, 56, 20134 Milano, di pagare la somma di euro 240.000,00 (duecentoquarantamila/00) quale sanzione amministrativa irrogata ai sensi dall'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, per aver disatteso la diffida impartita con delibera n. 1/09/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 IT5400100003245348010237900, con imputazione al capitolo 2379 capo X bilancio di previsione dello Stato, evidenziando nella causale "Sanzione amministrativa articolo 98, comma 11 del decreto legislativo n. 259 del 1 agosto 2003, irrogata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con delibera n. 631/10/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.

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. 631/10/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, 9 dicembre 2010

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

I COMMISSARI RELATORI

Gianluigi Magri

Sebastiano Sortino

Per visto di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola