

**Delibera n. 134/11/CONS**

**Ordinanza ingiunzione alla società Telecom Italia S.p.A. per la violazione del combinato disposto degli articoli 3, comma 1, della delibera n. 664/06/CONS e 70 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 per l'attivazione di servizi non richiesti**  
(proc. Sanz. 59/10/DIT)

L'AUTORITA',

NELLA riunione di Consiglio del 23 marzo 2011;

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*" ed in particolare l'articolo 70;

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, nel testo coordinato allegato alla delibera n. 130/08/CONS;

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. 664/06/CONS del 23 novembre 2006, recante "*Adozione del regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza*", pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 299 del 27 dicembre 2006;

VISTO l'atto di contestazione del Direttore della Direzione tutela dei consumatori, n. 59/10/DIT dell'8 novembre 2010, notificato in data 12 novembre 2010, con il quale è stata contestata alla società Telecom Italia S.p.A., con sede legale in Milano, Piazza Affari n. 2 e sede secondaria in Roma, Corso d'Italia n. 41, la violazione del combinato disposto degli articoli 3, comma 1, della delibera n. 664/06/CONS e 70 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 per avere attivato sulle utenze telefoniche

nn. 080.48000694 e 06.7018804, rispettivamente, i servizi “*Linea Voce+*” e “*Alice Tutto Incluso*” in mancanza di una preventiva richiesta in tal senso da parte dei relativi intestatari;

VISTA la memoria difensiva presentata dalla società Telecom Italia S.p.A. in data 13 dicembre 2010, acquisita al protocollo generale dell’Autorità con n. 0071625;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

La società Telecom Italia S.p.A. nelle memorie difensive ha rappresentato quanto segue:

a) con riferimento al primo caso oggetto di contestazione, ossia quello relativo all’attivazione non richiesta sull’utenza n. 080.48000694, intestata all’Unione Nazionale Sindacale Imprenditori, del servizio “*Linea Voce+*”, essa dichiara che detta attivazione è avvenuta, nell’ottobre del 2009, in occasione della lavorazione della richiesta di attivazione di una linea RTG effettuata dallo stesso utente; nel momento in cui veniva emesso l’ordine di lavorazione della linea RTG, veniva ad essa abbinata l’opzione tariffaria “*Linea Voce+*” comportante l’addebito di un costo fisso mensile di euro 30,00 più IVA. La Società afferma che, in data 3 novembre 2009, essa provvedeva ad inviare all’utente la *Welcome letter* contenente i dettagli dell’offerta e i costi della linea. A seguito della ricezione della prima fattura il cliente contattava il servizio clienti di Telecom Italia S.p.A. contestando l’attivazione del servizio “*Linea Voce+*” in quanto mai richiesto. La Società dichiara che, a seguito di una interpretazione errata del reclamo presentato dal cliente, essa effettuava, in data 7 gennaio 2010, una cessazione totale della linea che veniva poi riattivata, a seguito di un ulteriore reclamo del cliente, in data 11 gennaio 2010. In seguito a detti eventi, l’utente contattava il servizio clienti di Telecom Italia S.p.A. contestando l’addebito sul conto n. 1/10 degli importi collegati alla “*Linea Voce+*”. La Società dichiara di avere provveduto a riaccreditare sul conto n. 2/10 detti importi. Detta società, inoltre, nelle proprie deduzioni, sottolinea come l’opzione tariffaria oggetto di contestazione presenti delle condizioni economiche particolarmente vantaggiose e come essa, alla luce delle modalità di utilizzazione del servizio da parte del segnalante, avrebbe comportato una minore spesa per il cliente.

b) con riferimento al secondo caso oggetto di contestazione, ossia quello relativo all’attivazione non richiesta del servizio “*Alice Tutto Incluso*” sull’utenza n. 06.7018804, intestata al sig. Francesco Piccirilli, la Società afferma di non essere in grado di produrre la prova della manifestazione della volontà dell’intestatario dell’utenza n. 06.7018804 di attivare il servizio “*Alice Tutto Incluso*” atteso che la società che si è occupata della vendita del servizio, ossia la società *Job Phone s.r.l.*, in seguito alla cessazione del rapporto contrattuale con Telecom Italia S.p.A., “*ha*

dichiarato di non essere intenzionata” a fornire copia dei singoli contratti stipulati con gli utenti per conto di Telecom Italia S.p.A.

## II. Valutazioni dell’Autorità

Con riferimento alla fattispecie richiamata nel punto *sub a)*, deve osservarsi che la società Telecom Italia S.p.A. non ha fornito alcuna allegazione probatoria da cui risulti una manifestazione inequivoca di volontà dell’intestatario dell’utenza n. 080.48000694 di attivare l’opzione tariffaria “Linea Voce+”. Del resto, la Società, nelle proprie memorie, non contesta quanto rilevato in sede di accertamento circa l’attivazione non richiesta della predetta opzione tariffaria, limitandosi piuttosto ad affermare che detta attivazione è stata effettuata “in occasione della emissione dell’ordine di lavorazione di una linea RTG” richiesta dal segnalante, abbinando alla nuova linea detta opzione tariffaria. Pertanto, si ritiene che nel caso di specie sia configurabile una ipotesi di attivazione di servizi non richiesti e, come tale, censurabile in base a quanto previsto dall’articolo 3, comma 1, Allegato A, della delibera n. 664/06/CONS. Nel caso di specie, tra l’altro, appare opportuno evidenziare che la condotta della Società ha comportato notevoli disagi all’utente atteso che essa, a seguito della ricezione del reclamo dell’utente in cui egli lamentava l’attivazione non richiesta dell’opzione “Linea Voce+”, ha provveduto a cessare totalmente la linea *de qua*, provvedendo a riattivarla soltanto a seguito della presentazione di un ulteriore reclamo da parte dell’utente. In riferimento poi ai rilievi della Società circa le condizioni economiche particolarmente vantaggiose che contraddistinguono l’opzione “Linea Voce+” e i benefici, in termini economici, che sarebbero derivati all’utente dalla scelta di tale profilo tariffario, deve rilevarsi come l’eventuale convenienza per l’utente di una determinata opzione tariffaria piuttosto che di un’altra non elimini l’illegittimità della condotta contestata. A tal proposito, si evidenzia che la normativa che si assume violata, vale a dire l’articolo 3, comma 1, Allegato A, della delibera n. 664/06/CONS, vieta espressamente “la fornitura di beni o servizi di comunicazione elettronica, anche solo supplementari rispetto ad un contratto già in esecuzione, in mancanza della loro previa ordinazione da parte dell’utente”, e ciò indipendentemente dalla circostanza che i servizi non richiesti siano prestati a titolo oneroso. Si comprende, pertanto, come non possano in alcun modo considerarsi meritevoli di accoglimento le argomentazioni della Società circa la convenienza economica per il segnalante della opzione tariffaria attivata, rispetto a quella base, considerato altresì che tale valutazione, effettuata dalla Società con riferimento ad un determinato arco temporale, è inevitabilmente destinata a mutare in relazione alle esigenze contingenti dell’utente a far uso del servizio telefonico.

In relazione al caso cui fa riferimento la Società nel punto *sub b)*, si osserva in via preliminare come, nel caso di specie, il segnalante dichiarò di avere più volte contestato, in forma orale e per iscritto, alla società Telecom Italia S.p.A. l’attivazione non richiesta di tale servizio. In seguito a ciò, come risulta dalla documentazione agli atti, la Società ha provveduto ad inviare, in data 15 luglio 2009, una lettera con cui

comunicava all'intestatario dell'utenza n. 06.7018804 di avere, in seguito alle verifiche effettuate, riscontrato la fondatezza di quanto lamentato e di avere quindi provveduto a cessare il servizio "Alice Tutto Incluso", disponendo l'accredito dei costi fatturati per tale servizio e non dovuti.

Pertanto, per quanto sopra esposto, appare chiaro che la società Telecom Italia S.p.A. ha dato luogo all'attivazione del servizio "Alice Tutto Incluso" sull'utenza n. 06.7018804, in assenza della previa acquisizione del consenso da parte del relativo intestatario e che, all'epoca della notifica dell'atto di contestazione, con cui è stato dato avvio al presente procedimento sanzionatorio essa aveva oramai contezza di ciò.

Alla luce di quanto esposto, prive di rilevanza risultano le argomentazioni della società Telecom Italia S.p.A. circa la impossibilità di fornire la documentazione contrattuale attestante l'avvenuta acquisizione del consenso dell'intestatario del n. 06.7018804 all'attivazione del servizio "Alice Tutto Incluso", a causa del rifiuto opposto dalla società Job Phone s.r.l., di fornirne copia del relativo contratto. Ad ogni modo, preme evidenziare come le vicende contrattuali intercorse con le società che agiscono, sulla base di un contratto di agenzia, con gli operatori di comunicazioni elettroniche non possano in alcun modo rilevare nell'ambito di un procedimento volto ad accertare la legittimità della condotta di questi ultimi; *a fortiori*, si evidenzia ad ogni modo come, nel caso di specie, le affermazioni della società Telecom Italia S.p.A., circa i rapporti contrattuali intercorrenti con la società Job Phone s.r.l., non siano corredate da alcuna prova documentale.

RITENUTO, pertanto, che ricorrono i presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa prevista dall'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, per la violazione dell'articolo 70 del medesimo decreto legislativo, da determinarsi tra un minimo di euro 58.000,00 (cinquantottomila/00) ed un massimo di euro 580.000,00 (cinquecentoottantamila/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 leso il diritto di scelta degli utenti e ha comportato l'addebito di costi sui conti ad essi intestati non giustificabili in alcun modo attesa l'assenza di un consenso di questi all'attivazione dei servizi contestati;

b) con riferimento all'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, va tenuto conto che, con riferimento al primo caso, la Società ha dichiarato di avere restituito all'utente gli importi addebitati e non dovuti, con riferimento al secondo, di contro, essa nulla ha detto in proposito;

c) con riferimento alla personalità dell'agente, Telecom Italia S.p.A. è una società dotata di una organizzazione idonea a garantire l'assolvimento degli obblighi di cui alla delibera n. 664/06/CONS;

d) in ordine alle condizioni economiche dell'agente, si ritiene che la situazione patrimoniale della Società sia tale da poter sostenere la sanzione prevista per le violazioni contestate;

RITENUTO, pertanto, di dover determinare la sanzione pecuniaria prevista dall'art. 98, comma 16, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, per le violazioni summenzionate, nella misura pari al minimo edittale, equivalente ad euro 58.000,00 (cinquantottomila/00) per ciascuno dei casi sopra indicati, per un importo complessivo di euro 116.000,00 (centosedicimila/00) in relazione agli usuali criteri per la determinazione della sanzione di cui all'art. 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'articolo 29 del Regolamento di organizzazione e funzionamento dell'Autorità;

#### **ORDINA**

alla società Telecom Italia S.p.A., con sede in Milano, alla Piazza Affari n. 2 e sede secondaria in Roma, al Corso d'Italia n. 41, il pagamento di euro 116.000,00 (centosedicimila/00) per la violazione contestata, quale sanzione amministrativa pecuniaria irrogata ai sensi dell'articolo 98, comma 16, 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 16, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, irrogata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni – Delibera n. 134/11/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. 134/11/CONS".

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.

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).

Roma, 23 marzo 2011

**IL PRESIDENTE**

Corrado Calabrò

**I COMMISSARI RELATORI**

Gianluigi Magri

Sebastiano Sortino

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

**IL SEGRETARIO GENERALE**

Roberto Viola