

DELIBERA N. 146/08/CONS

Ordinanza-Ingiunzione alla società Telecom Italia S.p.A. per la violazione dell'articolo 7, comma 5, della delibera n. 179/03/CSP con riferimento alla fatturazione di corrispettivi per beni e servizi non richiesti.

L'AUTORITA'

NELLA riunione del Consiglio del 19 marzo 2008;

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";

VISTA la delibera dell'Autorità 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 modifiche 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;

VISTA la delibera dell'Autorità n. 179/03/CSP, recante "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carta dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" del 24 luglio 2003, ed in particolare l'articolo 7, comma 5;

VISTO l'atto del direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 53/07/DIT ed il verbale di accertamento n. 47/07/DIT entrambi del 19 ottobre 2007, notificati in data 13 novembre 2007, con i quali veniva contestata alla società Telecom Italia S.p.A., con sede legale in Milano, in Piazza Affari n.2 e sede secondaria in Roma, al Corso d'Italia n.41, la violazione dell'articolo 7, comma 5, della delibera 179/03/CSP, per aver consegnato in data 23 agosto 2005 al Sig. Cricchio, titolare dell'utenza n. XY, un video-telefono addebitandogliene il costo, pari ad € 90,77, sul conto n. 3/06, in assenza di preventiva richiesta da parte dell'utente medesimo;

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la Società interessata in data 6 dicembre 2007 ed esaminati gli elementi probatori ivi prodotti;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Deduzioni della società interessata.

La società Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna memoria giustificativa a supporto della propria posizione, limitandosi, in sede di audizione, a dedurre quanto segue:

1. in data 22 agosto 2005 il sig. Cricchio contattava il servizio 187 per l'attivazione di una linea telefonica;
2. in data 23 agosto 2005 è presente sul sistema un contatto al 187 correlato ad un ordine di acquisto del videotelefono che risulta essere stato consegnato in data 29/08/2005;
3. in data 31/08/2005 il cliente sporge reclamo al 187 disconoscendo l'ordine di acquisto del videotelefono e l'addetto al servizio clienti gli indica le modalità di restituzione del bene;
4. in seguito l'utente, con invio di altro reclamo al servizio clienti 187, ha esercitato il diritto di recesso non acquisito al sistema informatico di Telecom. Tale anomalia ha generato l'addebito del costo del telefonino di € 90,77 nelle fatture 1° e 2° bimestre 2006 ed il mancato annullamento dell'ordine;
5. il cliente è stato rimborsato della spesa sostenuta per il bene non richiesto con emissione di nota di credito e con storno di tutte le eventuali pendenze;
6. inoltre la società Telecom Italia S.p.A. in sede di audizione si è soffermata ad illustrare le modalità di vendita di prodotti e servizi evidenziando che la loro commercializzazione avviene in modalità "*in bound*" quando è il cliente a contattare l'operatore, o in modalità "*out bound*" quando è invece l'azienda ad effettuare il contatto con il cliente, come nel caso di specie. Inoltre le fasi di contatto con il cliente Cricchio per la commercializzazione del servizio di fonia non disconosciuto e di acquisto del video-telefono presuntivamente non richiesto, sono tracciate sui sistemi informatici di Telecom Italia come attestato da copie delle schermate depositate in udienza;
7. infine la società convenuta ha evidenziato che, al fine di circoscrivere il fenomeno patologico delle presunte attivazioni di servizi mai richiesti, in presenza di fondati reclami, ha attivato la pratica denominata "soddisfatti o rimborsati", in base alla quale al cliente viene riconosciuto il diritto di esercitare il proprio ripensamento entro i due mesi successivi dalla ricezione della "*Welcome letter*" ed in conformità alle prescrizioni previste nel codice del consumo.

II. Valutazioni dell'Autorità.

Da quanto è emerso in istruttoria risulta confermato quanto rilevato nell'atto di contestazione per i motivi che seguono:

1. in via preliminare va evidenziato che per il caso contestato la società Telecom Italia S.p.A. non ha fornito adeguata documentazione probatoria circa la sussistenza della volontà inequivoca del sig. Cricchio ad effettuare l'acquisto del video telefono per vari ordini di motivi: le copie delle schermate informatiche non sono adeguati elementi probatori atti ad evidenziare che quelle telefonate siano effettivamente partite da quel preciso numero identificativo di linea – Calling Line Identification,- e non invece da un' altra linea o da altro soggetto incluso l' operatore del 187. Inoltre, da un esame dell'allegata documentazione, si dà solo evidenza delle date delle telefonate svolte tra l'utente e l'operatore, ma non è stata fornita alcuna idonea prova tale da poter riscontrare i contenuti delle stesse. Pertanto gli elementi istruttori acquisiti evidenziano semplicemente quanto confermato e non disconosciuto dall'istante con reclamo in atti, e cioè che l'utente ha chiamato il 187 unicamente per attivare una nuova linea telefonica e non anche per ricevere un nuovo videotelefono, prodotto al quale non era interessato. Ciò viene anche suffragato dalla tipologia della segnalazione che ha dato avvio al procedimento *de quo* nella quale è possibile evincere, dal tenore letterale, la totale estraneità ed inconsapevolezza dell' utente in ordine alla consegna del video - telefono.
2. per quanto concerne l'altra giustificazione eccepita dalla società relativamente all'applicazione al caso di specie della pratica "soddisfatti o rimborsati" dopo l'inoltro del reclamo si evidenzia quanto segue: la società convenuta non ha fornito prova né dell'invio né della ricezione da parte del cliente della " *welcome letter*" dal cui contenuto si sarebbe dovuto evincere tanto la volontà del cliente di attivare una nuova linea telefonica, (volontà sussistente) quanto l'altrettanto inequivoca volontà di acquistare un video-telefono quale prestazione supplementare a pagamento collegata all'attivazione della nuova linea.
In conseguenza, la fattispecie va inquadrata quale fornitura di un bene in assenza di richiesta da parte dell'utente e, pertanto, sanzionabile ai sensi della normativa richiamata. La violazione, inoltre risulta aggravata proprio dalla modalità di consegna del bene, caratterizzata da assoluta mancanza di trasparenza e nell'aver approfittato della fiducia riposta dal cliente nell'operatore di accesso che, nel caso di specie, ha tentato di "imporre" al cliente l'acquisto di un video-telefono nonostante l'istante volesse attivare solamente una nuova linea.
3. infine non può non rilevarsi che l'addebito delle rate relative al corrispettivo di acquisto del video-telefono è continuato per ben due cicli di fatturazione di cui ai conti 1° e 2° bimestre 2006 per l'addebito del costo del telefonino di € 90,77, nonostante l'utente avesse prontamente reclamato non appena ha ricevuto il bene, sia con reclamo via telefono al 187 in data 31 agosto 2005, come confermato in sede di audizione dalla stessa Telecom Italia, sia con reclamo scritto in atti in data 5 settembre 2005, e lo avesse prontamente rispedito alla società a mezzo posta il 3 settembre 2005, ricevuto in data 18 settembre 2005, come risulta sia da copia di cartolina di invio del pacco e correlata cartolina di ritorno di avvenuto ricevimento del video telefono a favore della società Telecom Italia S.p.A., in atti.

4. le modalità in cui si è manifestata la fattispecie rilevata è da configurarsi particolarmente grave in quanto, per esplicita ammissione anche della società convenuta con scritti in atti, il servizio di telefonia viene sospeso in data 14/11/2006 in quanto il cliente viene classificato come moroso per aver pagato parzialmente la fattura n. 3/06, sottraendo l'importo di € 90,77, relativo all'acquisto non richiesto del video-telefono. Pertanto, dall'istruttoria è emerso che, nonostante l'utente sia stato tempestivo sia nell'inoltro del reclamo che nella restituzione del bene non richiesto, è stato comunque privato dell'erogazione del servizio di fonia fissa per manifesta inefficienza organizzativa imputabile ad esclusiva responsabilità della società convenuta.
5. infine, il fatto che la società convenuta abbia stornato, sia pur con ritardo, gli importi non dovuti, non è sufficiente ad escludere la responsabilità dell'operatore in questione, essendo fatti valutabili ai soli fini della quantificazione della sanzione, ai sensi dell'articolo 11 della legge 24 novembre 1981, n. 689, come di seguito meglio specificato.

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, avendo accertato che la società Telecom Italia S.p.A. ha fatturato corrispettivi per un bene non richiesto, nel caso di specie l'acquisto di un video-telefono, senza la preventiva richiesta da parte dell'utente, contravvenendo a quanto disposto dall'articolo 7, comma 5, della delibera n. 179/03/CSP;

RITENUTO, pertanto, di dover determinare la sanzione amministrativa pecuniaria, per la violazione contestata, nella misura pari a quattro volte il minimo edittale, corrispondente ad € 41.316,00 (quarantunomilatrecentosedici /00), in relazione agli usuali criteri per la determinazione della sanzione di cui all'articolo 11 della legge 24 novembre 1981, n.689:

- a) con riferimento alla gravità della violazione, va rilevato che la condotta della società, ha pregiudicato il singolo utente che si è dovuto attivare non solo per ottenere il riconoscimento dell'illegittimità dell'addebito ma anche per la restituzione del bene non richiesto, nonché per aver subito l'illegittima disattivazione del servizio di fonia. Inoltre, detto comportamento, più in generale, ha contribuito ad alimentare il clima di sfiducia nel sistema e la convinzione che l'operatore dominante goda di una posizione privilegiata nella vendita di servizi e prodotti: la violazione risulta infatti aggravata dal fatto che la vendita di un video-telefono è stata "imposta" nell'ambito della richiesta di attivazione di una nuova linea telefonica, imponendo un servizio aggiuntivo non richiesto;
- b) con riferimento all'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, va tenuto conto che lo storno di quanto indebitamente pagato dall'utente è avvenuto solo a distanza di tempo e dopo un'indebita sospensione del servizio per morosità, nonostante l'utente avesse sporto reiterati reclami via telefono ed anche per iscritto e abbia provveduto al pagamento parziale dei conti telefonici interessati, in contrasto peraltro con la

- stessa procedura “soddisfatti o rimborsati” asseritamente posta dalla società a salvaguardia del “patologico” fenomeno dei servizi non richiesti;
- c) con riferimento alla personalità dell’agente, la società Telecom Italia S.p.A. è dotata di una organizzazione interna idonea sia a garantire il rispetto di quanto stabilito dall’articolo 7, comma 5, della delibera 179/03/CSP, sia per assicurare forme adeguate di interazione con la clientela al fine di acquisire in maniera inequivoca e trasparente la volontà contrattuale dei propri clienti, sia per individuare l’esatta posizione amministrativa-contabile riguardante ogni singolo utente al fine di non incorrere in una indebita sospensione della linea per presunta morosità dell’utente;
 - d) con riferimento alle condizioni economiche dell’agente, le stesse sono tali da consentire l’applicazione della sanzione pecuniaria come sopra determinata.

VISTA la relazione del responsabile del procedimento, avv. Stefania Perlingieri, e le risultanze istruttorie;

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, alla Piazza Affari n.2 e sede secondaria in Roma, Corso d’Italia n.41, di pagare la somma di € 41.316,00 (quarantunomilatrecentosedici /00) quale sanzione amministrativa irrogata ai sensi dell’articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997 n.249, per l’inosservanza della disposizione di cui all’articolo 7, comma 5, della delibera n. 179/03/CSP

DIFFIDA

la società Telecom Italia S.p.A. a non porre in essere ulteriori comportamenti in violazione di quanto disposto dall’articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997 n.249, in particolare utilizzando forme di vendita forzata di bene e/o servizio nell’ambito di esecuzione per l’attivazione di un servizio richiesto per volontà inequivoca del titolare della linea;

INGIUNGE

alla citata società di versare la predetta somma alla Sezione di Tesoreria Provinciale dello Stato di 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 articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997 n.249, irrogata dall’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con delibera n. 146/08/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. 146 /08/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 9, del decreto legislativo n.259/2003, i ricorsi avverso i provvedimenti dell'Autorità rientrano nella giurisdizione esclusiva del Giudice Amministrativo. La competenza di primo grado è attribuita in via esclusiva ed inderogabile al Tribunale Amministrativo del Lazio.

Ai sensi dell'articolo 23 bis, comma 2, della legge 6 dicembre 1971 n. 1034 e successive modificazioni ed integrazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

Napoli, 19 marzo 2008

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Gianluigi Magri

IL COMMISSARIO RELATORE
Sebastiano Sortino

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola