

DELIBERA n. 198/12/CONS

**ARCHIVIAZIONE DEL PROCEDIMENTO SANZIONATORIO n. 64/11/DIT
AVVIATO NEI CONFRONTI DELLA SOCIETÀ TELECOM ITALIA S.P.A.
PER LA VIOLAZIONE DELL'ARTICOLO 3, COMMI 5 E 6, DELLA
DELIBERA n. 31/10/CONS**

L'AUTORITA',

NELLA seduta di Consiglio del 20 aprile 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"*, 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"*;

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. 26/08/CIR, del 14 maggio 2008, recante *"Piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa"* pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 24 luglio 2008 n. 172 (Suppl. Ordinario n. 181);

VISTO l'atto di contestazione del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 64/11/DIT, ed il relativo verbale di accertamento, del 19 dicembre 2011, notificato il 20 dicembre 2011 alla società Telecom Italia S.p.A., con sede legale in Milano, Piazza degli Affari n. 2, e sede secondaria in Roma, al Corso d'Italia n. 41, con il quale è stata contestata la violazione dell'articolo 5, comma 4, dell'Allegato A alla delibera n. 26/08/CIR, per aver tassato il messaggio fonico informativo nelle chiamate

verso numerazioni a sovrapprezzo, condotta sanzionabile ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

SENTITA la società Telecom Italia S.p.A. in audizione il 10 febbraio 2012;

CONSIDERATO quanto segue:

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

Nel corso dell'audizione la società Telecom Italia S.p.A. (infra anche solo Telecom) ha rappresentato le proprie motivazioni a sostegno dell'infondatezza della contestazione oggetto del presente procedimento.

Nella nota del 28 luglio 2011 del Servizio di polizia postale e delle comunicazioni, presente agli atti del fascicolo, a pagina 11 è riportato che: "c) la telefonata verso il codice 899876535, interrotta prima del messaggio di presentazione, risulta addebitata; pertanto, sembrerebbe in violazione dell'art.5, comma 4, della delibera 26/08/CIR e dell'art.12 comma 3 decreto 145/2006 che prevedono che tale messaggio sia gratuito e si fa un rinvio al verbale del 24 maggio 2011".

Il predetto verbale di monitoraggio, relativamente alla numerazione 899876535, assegnata a Telecom Italia ed in uso alla società Edistar Srl, fa riferimento, alle pagine 3 e 4, alle attività di verifica svolte effettuando tre chiamate consecutive, rispettivamente, alle ore 10:11, 10:12 e 10:13. Il verbale rileva, ai punti 9, 10 e 11, che la prima chiamata, come la seconda, sono state interrotte prima della conclusione del messaggio di presentazione, mentre la terza è proseguita constatando che l'offerta del servizio avveniva con la mera protrazione della connessione telefonica a seguito del messaggio di presentazione.

Dall'esame dei documenti di fatturazione, allegati al verbale in questione, si notano, negli orari delle prove svolte dalla Polizia Postale, gli addebiti relativi a due sole delle tre chiamate svolte e, pertanto, almeno una non è stata certamente oggetto di fatturazione.

In altre parole, se le verifiche svolte dalla Polizia Postale portano a dire che vengono tariffate le chiamate prima della conclusione dell'annuncio fonico, sarebbero dovuti essere presenti in fattura tutti e tre gli addebiti per le chiamate effettuate e non soltanto due, dal momento che la prova di interruzione della comunicazione/connessione prima della conclusione del messaggio di presentazione avrebbe riguardato due chiamate su tre.

Considerato poi che la Polizia Postale riporta espressamente a pag. 5 del verbale del 24 maggio che è stata tariffata la chiamata di cui la punto 10 del verbale (quella in cui la connessione si interrompeva, senza alcuna azione da parte dei verbalizzanti...), si è portati ragionevolmente a ritenere che i verbalizzanti abbiano erroneamente indicato un

riferimento sbagliato considerando che la fatturazione allegata al verbale riporta l'addebito nell'orario 10:11:44, cioè riferita alla verifica di cui al punto 9.

D'altronde, è importante sottolineare che in fattura sono presenti unicamente gli addebiti che si riferiscono all'erogazione del servizio e quindi solo i tempi di conversazione successivi al rilascio del criterio di tassazione da parte del Centro Servizi. In altre parole, il tempo di attraversamento della chiamata correlata all'annuncio fonico gratuito non può rientrare nei tempi presenti sulla fatturazione, che comprende i soli tempi oggetto di fatturazione. La sopra descritta incongruenza, ovvero la presenza di due chiamate fatturate su tre quando se ne sarebbero dovute avere o una (ipotesi attesa nel presupposto di una corretta applicazione della normativa) o tre (ipotesi attesa in caso di scorretta tariffazione del messaggio di avviso), avrebbe dovuto almeno suggerire di estendere le verifiche ad un campione di prove più esteso, senza accontentarsi di un caso su due, al fine di eliminare eventuali, e statisticamente possibili, errori di effettuazione della verifica.

L'ascolto dei file audio presenti nel fascicolo agli atti conferma proprio un errore nell'attività di verifica relativamente alla prima prova. Infatti si sente chiaramente che la durata di quest'ultima si protrae oltre il tempo dell'annuncio di presentazione gratuito, potendosi chiaramente percepire l'inizio dell'erogazione del servizio a pagamento tramite messaggio preregistrato, dopo la conclusione del messaggio di presentazione con la frase "..... per accedere resti in linea". Ciò spiega l'addebito riferito alla durata di 1 secondo riportato in fattura.

A riprova di ciò la seconda prova, correttamente, non è stata fatturata in quanto la connessione è stata interrotta durante il messaggio gratuito di presentazione.

Si precisa infine che le verifiche svolte dal Servizio Polizia Postale e delle comunicazioni nel mese di maggio 2011 sono state utilizzate anche dal Ministero dello Sviluppo Economico per effettuare le verifiche di propria competenza in merito alla coerenza delle modalità di utilizzo delle numerazioni alla normativa in materia.

Il Centro Servizi Edistar ha inviato le proprie giustificazioni al Ministero dello Sviluppo Economico - con copia conoscenza anche della Direzione Tutela dei Consumatori di questa Autorità - per rispondere a ciascuna delle specifiche contestazioni ad esso dirette, tra cui quella relativa all'addebito durante il messaggio informativo analoga all'oggetto del presente procedimento dichiarando sostanzialmente che nessun messaggio di presentazione gratuito dallo stesso erogato ha mai previsto o prevede la possibilità di un addebito. Copia di tale comunicazione è stata depositata agli atti.

Rispetto al mese di maggio 2011, attualmente il Centro Servizi ha inserito le cosiddette post-selezioni per cui il rilascio del criterio di tassazione avviene dopo che il chiamante ha ascoltato il messaggio fonico gratuito e digitato un tasto sulla tastiera per la fruizione del servizio. Con tale scelta ha superato qualsiasi problematica che potrebbe insorgere applicando il silenzio-assenso del tempo di attesa successivo al messaggio fonico gratuito di presentazione come forma di acquisizione del consenso del cliente almeno

fino a che il Ministero dello Sviluppo Economico non esplicherà una diversa modalità modificando il vigente D.M. 145/06.

Per quanto sopra, Telecom Italia richiede l'archiviazione del procedimento sanzionatorio 64/11/DIT per insussistenza della violazione.

II. Valutazioni dell'Autorità in merito alla fattispecie in esame.

Le eccezioni sollevate dalla società Telecom Italia sono meritevoli di accoglimento. Dalle osservazioni svolte dalla Società emerge che nel corso della prima telefonata verso il numero a sovrapprezzo oggetto di contestazione è stato compiuto un errore da parte della Polizia Postale e delle comunicazioni. Alla luce di quanto osservato da Telecom Italia, confrontando le operazioni svolte dalla stessa Polizia Postale nel corso delle tre telefonate, con buona probabilità, la prima telefonata, diversamente da quanto relazionato nel verbale delle attività di monitoraggio, non è stata interrotta nel corso del messaggio fonico gratuito ma immediatamente dopo l'avvio della fatturazione relativa al servizio reso. Alla luce delle eccezioni sollevate da Telecom si è provveduto nuovamente al confronto tra il dettaglio di traffico della fatturazione allegata al verbale di monitoraggio della Polizia postale e la registrazione fonica relativa alla chiamata contestata. Nel dettaglio di traffico risulta che la chiamata in questione sia durata solo un secondo mentre ascoltando la registrazione emerge che la stessa abbia avuto una durata di circa 15 secondi, comprensivi del messaggio fonico. Proprio da tale differenza di durata emerge l'errore compiuto dalla Polizia postale nel corso delle operazioni compiute. Invero, se per tale chiamata fosse stato fatturato il messaggio fonico di presentazione, nel dettaglio di fatturazione vi sarebbe un addebito di una chiamata di 15 secondi corrispondenti pertanto alla durata della stessa registrazione.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che non ricorrono i presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa prevista dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

VISTA la proposta formulata dalla Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione dei Commissari Antonio Martusciello e Sebastiano Sortino relatori ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento di organizzazione e funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA

l'archiviazione del procedimento n. 64/11/DIT, avviato nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. per le motivazioni sopra esposte.

La presente delibera è notificata alla parte e pubblicata nel sul sito web dell'Autorità: www.agcom.it.

Roma, 20 aprile 2011

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Martusciello

IL COMMISSARIO RELATORE
Sebastiano Sortino

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