

**DELIBERA n. 199/12/CONS**

**ARCHIVIAZIONE DEL PROCEDIMENTO SANZIONATORIO n. 65/11/DIT  
AVVIATO NEI CONFRONTI DELLA SOCIETÀ WIND  
TELECOMUNICAZIONI S.P.A. PER LA VIOLAZIONE DELL'ARTICOLO 5,  
COMMA 4, DELL'ALLEGATO A ALLA DELIBERA n. 26/08/CIR**

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. 65/11/DIT, ed il relativo verbale di accertamento, del 19 dicembre 2011, notificato il 22 dicembre 2011 alla società Wind Telecomunicazioni S.p.A., con sede legale in Roma, Via Cesare Giulio Viola 48, con il quale è stata contestata la violazione dell'articolo 5, comma 4, dell'Allegato A alla delibera n. 26/08/CIR, il quale impone che l'espletamento dei servizi su numerazioni per servizi a sovrapprezzo e numerazioni per servizi di numero unico e personale è preceduto da un annuncio fonico gratuito, chiaro ed esplicito, sul prezzo applicato, con riferimento alla rete fissa o mobile dalla

quale è effettuata la chiamata, condotta sanzionabile ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

VISTA la memoria difensiva prodotta in termini dalla società dalla società Wind Telecomunicazioni S.p.A.;

CONSIDERATO quanto segue:

**I. Deduzioni della società WIND Telecomunicazioni S.p.A.**

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

Nella nota del 2 agosto 2011 del Servizio di polizia postale e delle comunicazioni, presente agli atti del fascicolo, a pagina 10 è riportato che: "e) la telefonata effettuata in data 07/06/2011 alle ore 14:59, interrotta prima della fine del messaggio di presentazione, risulta addebitata rispettivamente con un costo di euro 2,00 IVA esclusa, pertanto sembrerebbero violati l'art. 5 comma 4 della delibera 26/08/CIR e l'art. 12 comma 3 Decreto 145/2006 che prevedono che tale messaggio sia gratuito".

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 chiamate svolte, della durata di 28 secondi ciascuna.

In altre parole, le verifiche svolte dalla Polizia Postale porterebbero a dire che vengono tariffate le chiamate prima della conclusione dell'annuncio fonico, in quanto si afferma che le chiamate sono state interrotte prima della fine del messaggio di presentazione.

Secondo la Società tale conclusione è errata per le motivazioni di seguito precisate. Confrontando la durata delle registrazioni delle due telefonate con i dettagli delle fatture Telecom Italia, si vede come la durata, risultante dalla fattura stessa è, per entrambe le chiamate, di 28 secondi ciascuna.

Invece, la durata delle telefonate come risultanti dalle registrazioni di cui ai monitoraggi telefonici è pari , rispettivamente, a 15 secondi per la prima ed a 48 secondi per la seconda (ovvero, in quest'ultimo caso, 10 secondi di messaggio informativo, 5 secondi di attesa e 28 secondi di servizio).

Si consideri che per le fatture relative a numerazioni a sovrapprezzo viene addebitata solo la parte della chiamata nella quale si usufruisce del servizio.

La durata indicata dalla fattura di Telecom Italia, sebbene non coincida con la durata risultante dalla registrazione vocale della prima chiamata, coincide tuttavia con la parte di fruizione del servizio rilevabile dalla seconda registrazione.

Tale circostanza consente di chiarire l'accaduto rispetto alla prima telefonata.

Infatti, la fattura Telecom Italia riporta una durata della prima chiamata pari a 28 secondi. Tuttavia, la registrazione evidenzia una durata di soli 15 secondi, al termine dei quali si ascolta un "bip".

Tale apparente anomalia può essere compresa solo relazionando tale registrazione con la seconda verifica fonica.

Mentre la durata indicata in fattura e relativa alla seconda registrazione è corretta in quanto coincidente con la durata che risulta ascoltando la registrazione stessa, i 15 secondi di durata della prima registrazione non possono che essere relativi alla somma data dal messaggio introduttivo e dal tempo di attesa che precedono il servizio.

Con la conseguenza che i 28 secondi risultanti dalla fattura come durata della prima registrazione non possono che attenersi alla fruizione del servizio di intrattenimento.

In altre parole, alla fine dei 15 secondi relativi alla prima chiamata, è stata interrotta solo la registrazione (ecco il senso del “bip” che si ascolta), mentre la fruizione del servizio è proseguita; in tal modo si giustifica l’addebito di euro 2,00 + Iva, oltre che l’indicazione della relativa durata di 28 secondi riportata nella fattura Telecom Italia.

La Società ritiene, dunque, che con riguardo alla prima chiamata, per errore non sia stato interrotto il servizio ma solo la registrazione, mentre con riguardo alla seconda chiamata la durata indicata in fattura è corretta, vista la coincidenza con la durata che risulta ascoltando la registrazione stessa.

Per quanto sopra, Wind richiede l’archiviazione del procedimento sanzionatorio 65/11/DIT per insussistenza della violazione.

## **II. Valutazioni dell’Autorità in merito alla fattispecie in esame.**

Le eccezioni sollevate dalla società Wind 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 nella rilevazione. In effetti, confrontando le operazioni svolte dalla stessa Polizia Postale nel corso delle due 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 è stata interrotta solo la registrazione. Alla luce delle eccezioni sollevate da Wind, infatti, 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.

Considerato che la durata effettiva della prima chiamata è stata pari a 15 secondi, mentre nel dettaglio di traffico risulta che la chiamata in questione è durata 28 secondi, è possibile affermare che la durata effettiva sia data dalla somma del messaggio introduttivo e del tempo di attesa che precedono il servizio; pertanto, i 28 secondi risultanti dalla fattura come durata della prima registrazione non possono che attenersi alla fruizione del servizio di intrattenimento, con conseguente assenza di qualunque addebito del messaggio introduttivo.

Con riguardo invece alla seconda chiamata, la durata indicata in fattura è corretta, vista la coincidenza con la durata risultante dall’ascolto della registrazione stessa; in questo caso, la chiamata è stata propriamente proseguita alla fine del messaggio introduttivo, con conseguente effettiva fruizione del servizio. Pertanto, l’addebito correlato

all'utilizzo del servizio è legittimo e non sussistono errori né illegittimi addebiti del messaggio introduttivo.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che non ricorrono i presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa prevista dell'articolo 98, comma 11, della 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. 65/11/DIT, avviato nei confronti della società Wind Telecomunicazioni S.p.A. per le motivazioni sopra esposte.

La presente delibera è notificata alla parte e pubblicata sul sito web dell'Autorità: [www.agcom.it](http://www.agcom.it).

Roma, 20 aprile 2012

**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