

**DELIBERA n. 200/12/CONS**

**ARCHIVIAZIONE DEL PROCEDIMENTO SANZIONATORIO n. 66/11/DIT  
AVVIATO NEI CONFRONTI DELLA SOCIETÀ COLT TECHNOLOGY  
SERVICES 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. 66/11/DIT, ed il relativo verbale di accertamento, del 19 dicembre 2011, notificato il 23 dicembre 2011 alla società Colt Technology Services S.p.A., con sede legale in Milano, Viale E. Jenner n. 56, 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 Colt Technology Services S.p.A.;

CONSIDERATO quanto segue:

**I. Deduzioni della società Colt Technology Services S.p.A.,**

La società Colt, nei propri scritti difensivi, contesta e rigetta integralmente tutto quanto dedotto nella contestazione, chiedendo, pertanto, che l'AGCOM voglia disporre l'archiviazione del procedimento, in quanto Colt non addebita e non ha mai addebitato alcun costo agli utenti finali durante il messaggio di presentazione.

In particolare, il predetto operatore ha rappresentato quanto segue. Con riferimento alla chiamata verso la numerazione oggetto della contestazione, secondo il verbale di monitoraggio del 7 giugno 2011 allegato alla Relazione della Polizia postale ("Verbale di Monitoraggio"), la Polizia stessa avrebbe effettuato detta chiamata alle ore 9:03, "provvedendo ad interrompere la comunicazione durante il messaggio di presentazione e prima dell'accettazione del servizio". La Relazione della Polizia rinvia, quindi, al tabulato di Telecom Italia ("Tabulato Telecom"), relativo al periodo in esame, dal quale sarebbe possibile desumere che Colt abbia addebitato tale telefonata, in violazione del disposto dell'articolo 5, comma 4, dell'Allegato A alla Delibera n. 26/08/CIR e dell'art. 12, comma 3, del d.m. n. 145/2006.

Il tabulato Telecom, invero, si riferisce alla sola durata fatturabile, e non all'intera durata della telefonata. Una telefonata è cioè riportata sul tabulato in questione solo se essa è comunicata dal centro servizi all'operatore titolare della numerazione per riscuotere il relativo addebito. Per meglio comprendere questo punto, è opportuno riassumere brevemente le modalità con cui Jet Multimedia, fornitore in concreto del servizio in questione, gestisce le chiamate dei propri clienti. Jet Multimedia prevede un messaggio di presentazione, della durata di qualche secondo, in cui si forniscono all'utente le informazioni di legge e lo si avverte che, rimanendo in linea, esprimerà la propria accettazione dei servizi erogati da Jet Multimedia stessa. Al termine di tale messaggio, segue un periodo di 6 secondi per dare all'utente il tempo di riagganciare, rifiutando così la fornitura dei servizi. Solo dopo la decorrenza di tali 6 secondi inizia il cosiddetto "periodo fatturabile" della chiamata che è così dunque comunicata da Jet Multimedia a COLT per la fatturazione al cliente.

Orbene, per contestare a Colt una violazione dell'articolo 12, comma 3, del d.m. n. 145/2006, si sarebbe dovuta quindi rilevare in fattura una chiamata addebitata ancor prima che fosse trascorso l'intero messaggio informativo gratuito. Ma tale informazione non si può desumere dal Tabulato Telecom in quanto occorre richiedere al centro servizi - unico a poter rilevare il collegamento alla fonia del messaggio informativo - la tempistica in questione, il dato della complessiva durata di collegamento al medesimo e,

successivamente, verificare se la corrispondente durata fosse stata addebitata dall'operatore sul tabulato delle chiamate fatturabili. Tipicamente, una chiamata risulta per il centro servizi di 12 secondi più lunga che per l'operatore in quanto il centro servizi ha anche il computo del messaggio informativo che l'operatore (titolare della numerazione 899) invece non fornisce e non rileva. Tale messaggio informativo, infatti, tecnicamente, sostituisce i c.d. "squilli" di una normale telefonata ed è, pertanto, naturale che il Tabulato Telecom parta dalla "risposta", che giunge al termine degli "squilli".

Ciò risulta evidente dalla disamina del Tabulato Telecom della chiamata in esame, prodotto da Jet Multimedia. Il tabulato Telecom evidenzia, difatti, come la telefonata in oggetto abbia avuto inizio in data 7 giugno 2011 alle ore 9:03:23, con una durata fatturabile di 4 secondi – a fronte di una durata reale complessiva della telefonata di 16 secondi – proprio perché i primi 12 secondi (che trascorrono fintantoché non sia data informazione completa da parte del centro servizi e non vi sia stata accettazione da parte dell'utente) non sono in realtà addebitati all'utente stesso (in realtà, poi, Telecom Italia ha fatturato solo 3 secondi, dal momento che la durata della chiamata in questione era esattamente di 3,7 secondi e che la fatturazione scatta solo al secondo intero).

L'operatore evidenzia, inoltre, che l'importo fatturato di 0,175 euro corrisponde matematicamente alla tariffa annunciata nel messaggio informativo (dedotta l'IVA, all'epoca dei fatti secondo l'aliquota del 20%) rapportata ad uno scatto alla risposta più tre secondi di connessione dopo l'accettazione del servizio e, dunque: 0,100 euro (importo per lo scatto alla risposta); +0,075 euro (ossia 0,025 euro x 3 secondi); =0,175 euro (importo fatturato per la chiamata in esame, dedotta l'IVA).

Dalla disamina del dettaglio delle altre chiamate presenti nel suddetto tabulato appare evidente come siano perfettamente distinte la durata complessiva della chiamata e la durata fatturabile. Inoltre, laddove siano fatturati secondi di connessione, le somme fatturate corrispondono sempre in maniera esatta ai secondi riportati nel tabulato (più scatto alla risposta). Pertanto, a differenza di quanto rilevato nel Verbale di Monitoraggio, le somme fatturate non possono mai ricomprendere i secondi del messaggio iniziale che, come sopra illustrato, non sono computati nel tabulato di Telecom Italia.

In particolare, si richiama l'attenzione sulla telefonata effettuata dalla Polizia delle Comunicazioni, sempre in data 7 giugno 2011, al numero 899787830. Il Verbale di Monitoraggio, in proposito, riporta tale chiamata alle 8:52 con un'interruzione sempre "durante il messaggio di presentazione e prima dell'accettazione del servizio". Tale chiamata non risulta però presente nel tabulato Telecom, a riprova del fatto che il tabulato stesso indica soltanto le telefonate fatturabili; risulta invece nel tabulato di Jet Multimedia, che ne segnala l'inizio alle 8:52:20 ed una durata complessiva di 9 secondi, per una durata fatturabile "non pervenuta", indicazione tecnica che indica la non applicabilità di alcun costo alla comunicazione in questione in quanto inferiore alla durata del messaggio di presentazione oltre i sei secondi necessari perché si perfezioni l'accettazione del servizio da parte dell'utente.

La società Colt segnala, infine, che la contestazione è viziata in quanto fondata su un atto presupposto – la Relazione della Polizia – annullato dal TAR Lazio con Sentenza n. 9896/2011. Con ricorso in data 23 novembre 2011, infatti, Jet Multimedia impugnava avanti al TAR Lazio, *inter alia*, la diffida in data 12 ottobre 2011 n. 81657, nella quale il Ministero segnalava usi non conformi delle numerazioni 899 787830 ed 899 898989 assegnate a Colt e date in uso a Jet Multimedia, oltre ad ogni atto presupposto, preordinato, connesso e conseguente, inclusa pertanto la Relazione della Polizia sulla cui base la diffida traeva fondamento. In particolare, il ricorso di Jet Multimedia innanzi al TAR Lazio verteva principalmente sull'ammissibilità o meno della pratica di Jet Multimedia di considerare il proprio servizio accettato per fatti concludenti qualora l'utente finale non terminasse la comunicazione decorsi 6 secondi dalla fine del messaggio di presentazione. In data 20 dicembre 2011, la Seconda Sezione del TAR Lazio, con la citata Sentenza n. 9896/2011, accoglieva integralmente il ricorso, annullando per l'effetto interamente – e non limitatamente alla parte de qua – tutti i provvedimenti impugnati, inclusi la diffida e gli atti presupposti rispetto a questa, quale la Relazione della Polizia. Pur vertendo la contestazione su circostanze diverse rispetto a quelle oggetto dell'impugnazione di Jet Multimedia innanzi al TAR Lazio, essa deve comunque ritenersi viziata dal fatto di essere fondata su un atto già annullato dal giudice amministrativo e, pertanto, insuscettibile di produrre effetti pregiudizievoli anche nei confronti della società Colt.

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

Le eccezioni sollevate dalla società Colt Technology Services S.p.A. sono meritevoli di accoglimento.

Dalle osservazioni svolte dalla Società emerge che nel corso della telefonata verso il numero a sovrapprezzo oggetto di contestazione è stato compiuto un errore da parte della Polizia postale e delle comunicazioni. In effetti, dal riascolto dei file audio allegati al verbale di monitoraggio si può osservare che, diversamente da quanto relazionato nel verbale delle attività di monitoraggio, la telefonata non è stata interrotta nel corso del messaggio fonico gratuito, ma alla fine dello stesso lasciando la comunicazione agganciata ancora per qualche secondo. Si ritiene, pertanto, evidente l'errore compiuto nelle fasi di monitoraggio, che fa venir meno i presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa. A tale argomentazione si aggiunga che il verbale di monitoraggio della Polizia postale, atto presupposto al presente procedimento sanzionatorio, è stato oggetto della sentenza n. 9896/2011 del TAR del Lazio, a seguito di ricorso della società Jet Multimedia S.p.A., rendendo pertanto opportuno procedere all'archiviazione del presente procedimento per non incorrere in analoghe censure.

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. 66/11/DIT, avviato nei confronti della società Colt Technology Services 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