

DELIBERA n. 201/12/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE ALLA SOCIETÀ WEBCOM TLC S.R.L. PER LA
VIOLAZIONE DELL'ART. 5, COMMA 4, DELLA ALLEGATO A ALLA
DELIBERA n. 26/08/CONS
(PROC. n. 67/11/DIT)**

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. 67/11/DIT, ed il relativo verbale di accertamento, del 20 dicembre 2011, notificato il 2 gennaio 2012, alla società Webcom TLC S.r.l., con sede legale in Via Don Luigi Sturzo 110, Arezzo (AR), 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 a sovrapprezzo e numerazioni per servizi di numero unico e personale sia preceduto da un annuncio fonico gratuito, chiaro ed esplicito, sul prezzo applicato, con riferimento alla rete fissa e mobile dalla quale è

effettuata la chiamata, condotta sanzionabile ai sensi dell'articolo 98, comma 11, della legge 1 agosto 2003, n. 259;

VISTA la memoria presentata in termini dalla società Webcom TLC S.r.l.;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Deduzioni della società Webcom TLC S.r.l..

La società Webcom TLC S.r.l. (di seguito denominata anche "Webcom") nelle proprie difese ha rappresentato quanto segue.

L'utilizzo delle numerazioni a sovrapprezzo prevede che in fase di chiamata venga fornito all'utente chiamante un messaggio informativo che lo renda edotto dei costi che deve sostenere e del servizio che sarà fornito. E' possibile inoltre per l'utente chiamante cessare la chiamata in fase di ascolto del messaggio, senza che alcun importo venga addebitato allo stesso.

Tale prestazione, di norma, non viene fornita dal *carrier* ma dal Centro Servizi. Webcom la propone, quale servizio opzionale gratuito, ai Centri Servizi non dotati delle tecnologie necessarie per rendere fruibile all'utente chiamante il messaggio di benvenuto in modalità gratuita che ne facciano richiesta. Tale prestazione prevede la gestione da parte della piattaforma di circa 26.000 messaggi gratuiti distribuiti su circa 5.200 numerazioni a sovrapprezzo configurate in rete

La società Webcom ha inoltre attivato una Unità Antifrode, aderendo al protocollo d'intesa per la prevenzione e la gestione delle frodi costituito ai sensi dell'articolo 6 della delibera n. 418/07/CONS, che, tra le altre attività, monitora il corretto utilizzo delle numerazioni a sovrapprezzo. I controlli, di tale unità si sostanziano nel verificare: 1) l'aderenza del contenuto del messaggio gratuito a quanto dichiarato dal Centro Servizi; 2) l'andamento del traffico su uno o più numerazioni che hanno comportamenti ritenuti anomali.

La società Webcom ha verificato i cartellini di tassazione scambiati all'interconnessione con Telecom Italia S.p.A. relativamente alle chiamate ricevute dal CLI 0817341xxx, (numero da cui è stato effettuato il monitoraggio da parte della Polizia Postale sui codici oggetto della menzionata contestazione).

Dalla verifica è emerso che nel corso dell'anno 2011 sono state effettuate 174 chiamate sulle numerazioni a sovrapprezzo di cui Webcom è titolare. A tale riguardo si è rilevato che: 1). 24 chiamate sono cessate in fase di *alerting* (ossia in corso di erogazione del messaggio gratuito), senza addebito di alcun importo; 2) 10 chiamate sono cessate nel corso di erogazione del messaggio e sono state tassate; 3) 140 chiamate non hanno avuto alcun riscontro negativo.

La prima considerazione che si sottopone a codesta Amministrazione riguarda l'estrema esiguità del numero di chiamate anomale rispetto al numero delle chiamate totali.

La società Webcom ipotizza che le possibili cause delle anomalie riscontrate possano essere riconducibili al comportamento non conforme alle norme da parte dei Clienti

assegnatari delle numerazioni e/o a disservizi tecnici delle piattaforme di rete intelligente.

La società Webcom ha adottato soluzioni procedurali e tecniche al fine di sanare le anomalie riscontrate.

La Società Webcom ha, pertanto, effettuato ed effettuerà periodicamente una puntuale attività di controllo di tutte le numerazioni assegnate. Tale controllo ha avuto ad oggetto sia il contenuto del messaggio gratuito che la sua effettiva esistenza sugli organi di centrale deputati all'erogazione in forma gratuita. Laddove sono state riscontrate situazioni non perfettamente aderenti alla normativa in materia, Webcom ha provveduto di propria iniziativa a sanarle. Laddove il messaggio non era conforme alle attuali norme, è stato contattato il Centro Servizi per concordare la sostituzione del messaggio stesso ed inserito nella piattaforma il messaggio modificato.

E' stata inoltre prevista una procedura che obbliga i Clienti ad inviare al Customer Care i messaggi di presentazione gratuiti per la verifica di conformità e per essere poi inseriti in rete. Tale procedura esclude di fatto il Cliente dalla gestione del messaggio gratuito.

In aggiunta alle normali attività manutentive effettuate sulle piattaforme di rete intelligente, Webcom effettua altresì attività di verifica sul traffico gestito dalla rete, e precisamente:

- 1) il controllo mensile di congruenza tra i dati delle piattaforme e i Cartellini di Fatturazione (CDR);
- 2) il controllo mensile di allineamento tra i CDR e gli omologhi dati di fatturazione lato gestore;
- 3) Il controllo periodico a campione effettuato chiamando da ciascun gestore di accesso con terminale interno e verificando la coerenza dei dati di fatturazione.

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

Le giustificazioni addotte dalla società Webcom TLC S.r.l. non possono ritenersi meritevoli di accoglimento.

Anche dalle osservazioni svolte dalla Società emerge che nel corso delle telefonate verso le numerazioni a sovrapprezzo oggetto di contestazione il messaggio fonico informativo è stato tassato dalla società Webcom TLC S.r.l. alla clientela chiamante. In relazione a quanto asserito dalla Società circa l'esiguità del campione scelto dalla Polizia Postale e delle comunicazioni, si osserva che i codici sono stati scelti dagli agenti della Polizia postale nel corso di trasmissioni televisive dove gli stessi apparivano in sovraimpressione con l'invito, da parte dei conduttori, alla chiamata. Le operazioni di monitoraggio sono state svolte al fine di accertare una pluralità di violazioni relativamente alle numerazioni a sovrapprezzo che riguardano la forma di pubblicità, la presentazione del messaggio informativo e la corretta applicazione della tassazione. Per tale ultimo aspetto la Polizia Postale ha riscontrato delle anomalie relative all'applicazione della tassazione nel corso del messaggio fonico informativo gratuito. In relazione, poi, agli impegni assunti e posti in essere dalla Società, essi non possono ritenersi sufficienti per poter procedere all'archiviazione del presente

procedimento, ma possono essere opportunamente valutati al fine della commisurazione della *applicanda* sanzione pecuniaria

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

RITENUTO, pertanto, di dover determinare la sanzione amministrativa pecuniaria, per la violazione contestata, nella misura pari al minimo edittale, equivalente ad euro 120.000,00 (centoventimila/00), in relazione agli usuali criteri per la determinazione della sanzione di cui all'articolo 11 della legge 24 novembre 1981, n. 689:

1. con riferimento alla gravità della violazione, va rilevato che la società Webcom TLC S.r.l. ha tassato i messaggi fonici informativi nelle chiamate verso le numerazioni a sovrapprezzo;

2. relativamente all'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, va tenuto conto che l'operatore, ha posto in essere una serie di attività, descritte puntualmente nei propri scritti difensivi, volte ad accertare il pieno rispetto della normativa vigente in materia di numerazioni a sovrapprezzo;

3. con riferimento alla personalità dell'agente, Webcom TLC S.r.l. è dotata di una organizzazione interna e di risorse idonee a garantire il rispetto di quanto stabilito dall'art. 5, comma 4, dell'Allegato A alla delibera n. 26/08/CIR;

4. in ordine alle condizioni economiche dell'agente, si ritiene che la situazione patrimoniale della società Webcom TLC S.r.l. sia tale da poter sostenere la sanzione prevista per la violazione contestata;

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 Webcom TLC S.r.l. con sede legale in Via Don Luigi Sturzo 110, Arezzo (AR), di pagare la somma di euro 120.000,00 (centoventimila/00) quale sanzione amministrativa irrogata ai sensi dall'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, per la violazione di quanto disposto dall'articolo 5, comma 4, dell'Allegato A alla delibera n. 26/08/CIR avendo tassato il messaggio fonico informativo nel corso delle chiamate verso le numerazioni a sovrapprezzo;

DIFFIDA

la società Webcom TLC S.r.l. a non porre in essere ulteriori comportamenti in violazione dell'articolo 5, comma 4, dell'Allegato A alla delibera n. 26/08/CIR;

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 9, della del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, irrogata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni – Del n. 201/12/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. 201/12/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 notificata alla parte e pubblicata nel sul sito web dell'Autorità: 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