

DELIBERA N. 221/08/CONS

Ordinanza - ingiunzione nei confronti della società Telecom Italia s.p.a. per l'inottemperanza all'articolo 7, comma 5 della delibera 179/03/CSP con riferimento alla fatturazione di servizio non richiesto "Welcome Home 2" sull'utenza telefonica YYY intestata all'utente Badin.

L'AUTORITÀ

NELLA riunione del Consiglio del 7 maggio 2008;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante "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 del 24 luglio 2003, 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*" ed in particolare articoli 7, comma 5, e 12, comma 2;

VISTO l'atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 62/07/DIT del 31 dicembre 2007 ed il relativo verbale di accertamento n. 56/07 di pari data, notificati in

data 18 gennaio 2008, con il quale veniva contestata alla società Telecom Italia S.p.A. con sede in legale in Milano, Piazza degli Affari n. 2, e sede secondaria in Roma, al Corso Italia n. 41, l'inosservanza degli obblighi imposti dall'articolo 7, comma 5 della delibera 179/03/CSP per aver attivato, in assenza di una previa ordinazione, il servizio non richiesto denominato "Welcome Home 2" sull'utenza YYY intestata a XXX.

UDITA la Società interessata in data 22 febbraio 2008 ed esaminati gli elementi probatori ivi prodotti;

RILEVATO che la società Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna memoria difensiva a supporto della propria posizione, ma si è limitata ad esporre la propria difesa in sede di audizione;

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 4 gennaio 2007 è stata attivata sull'utenza telefonica YYY intestata a XXX il servizio "Welcome Home 2" previa acquisizione del consenso vocale, la cui registrazione è depositata in udienza, con invio in pari data all'utente della "Welcome Letter" depositata in atti ;
2. in data 2 aprile 2007 l'utente ha inoltrato reclamo per disconoscimento di attivazione del servizio, la cui richiesta viene accolta e il servizio cessato in pari data;
3. per un problema di disallineamento con i sistemi commerciali e di fatturazione, nonostante la cessazione tecnica del servizio, è stato fatturato sul conto 4/07 e 5/07 il costo di abbonamento del servizio fino al 11 agosto 2007. Nella fattura 5/07 sono comunque anche presenti gli storni dei canoni fatturati sui conti 2/07, 3/07, 4/07 e 5/07 in accoglimento del reclamo inoltrato dal cliente come attestato da copia della fattura in atti;

II. Valutazioni dell'Autorità.

1. in via generale va premesso che l'attivazione di servizio con addebito di relativo importo richiede il consenso dell'interessato ed in caso di contestazione tale consenso deve essere provato. Nel caso contestato dalla

registrazione del *verbal ordering* si evince l'assenza di consenso in quanto dalle dichiarazioni rese dal cliente nel colloquio intercorso con l'addetto al servizio 187 si deduce la sola volontà dello stesso di acquisire informazioni circa il contenuto dell'offerta, condizionando pertanto l'eventuale conclusione del contratto alla preventiva e completa conoscenza di tutti gli elementi contrattuali ivi contenuti. In particolare dall'ascolto della conversazione intercorsa tra l'utente e l'operatore del 187, la cui registrazione è stata depositata in atti, risulta che l'operatore del *call center* chiede conferma al suo interlocutore circa i dati anagrafici dell'instestazione della linea e la correttezza della numerazione dell'utenza; successivamente l'operatore informa il cliente del prossimo invio della "*welcome letter*" con illustrazione delle condizioni economiche dell'offerta, con "*tutto scritto*" come testualmente dice l'operatore 187: per entrambe le informazioni l'utente si limita a confermare la correttezza dei dati anagrafici ed ad attendere la ricezione della "*welcome letter*", pronunciando le parole "...*va bene...*". Pertanto, per quanto risulta dalla registrazione è possibile affermare l'esistenza di una conferma dell'utente limitatamente alla correttezza dei dati anagrafici e all'acquisizione delle informazioni tramite l'invio della "*Welcome letter*", e non all'attivazione dell'offerta, che restava evidentemente condizionata dalla eventuale successiva prestazione del consenso, una volta acquisite più dettagliate informazioni;

2. parimenti, l'informativa in fase precontrattuale, in ordine alle condizioni contrattuali ed economiche garantita dalla società mediante l'invio della *Welcome Letter*, non può surrogarsi all'obbligo dell'operatore di acquisire il consenso dell'interessato e di provarne la sussistenza in caso di contestazione.

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;

RITENUTO, pertanto, di dover determinare la sanzione amministrativa pecuniaria, per la violazione contestata, nella misura al doppio del minimo edittale, corrispondente ad € 20.658,00 (ventimilaseicentocinquantesette/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 il comportamento della società ha leso la sfera giuridica dell'utente attivando nei suoi confronti un servizio non richiesto e addebitandone il relativo costo;
- b) con riferimento all'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, va tenuto conto che la Telecom Italia S.p.A. ha disattivato, successivamente ai reclami da parte dell'utente, il servizio non richiesto e ha rimborsato il relativo importo;

- c) con riferimento alla personalità dell'agente, la società Telecom Italia S.p.A. è dotata di una organizzazione interna idonea a garantire la corretta attivazione delle offerte e dei servizi di comunicazione elettronica;
- 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 le relazioni dei Commissari Sebastiano Sortino e Gianluigi Magri, 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, al Corso d'Italia n.41, di pagare la somma di € 20.658,00 (ventimilaseicentocinquantesette/00), quale sanzione amministrativa irrogata ai sensi dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249, per l'inosservanza dell'articolo 7, comma 5 della delibera 179/03/CSP ;

DIFFIDA

la società Telecom Italia S.p.A. a non porre in essere ulteriori comportamenti in violazione di quanto dall'articolo 7, comma 5 della delibera 179/03/CSP;

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. 221/08/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 "*Delibera. n. 221/08/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.

Roma, 7 maggio 2008

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

I COMMISSARI RELATORI

Sebastiano Sortino

Gianluigi Magri

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola