

DELIBERA N. 228/10/CONS

Archiviazione del procedimento sanzionatorio n. 83/09/DIT avviato nei confronti della società Voice Italia s.r.l. per la violazione dell'articolo 3, commi 3 e 4 della delibera 96/07/CONS.

L'AUTORITA',

NELLA riunione del Consiglio del 20 maggio 2010;

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'art. 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. 96/07/CONS del 22 febbraio 2007 recante disposizioni in materia di trasparenza delle condizioni economiche relative alle offerte di servizi di telefonia, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 53 del 5 marzo 2007;

VISTO l'atto di contestazione del Direttore della Direzione tutela dei consumatori, n. 83/09//DIT del 24 dicembre 2009, con il quale è stata contestata alla società Voice Italia s.r.l. con sede legale in Milano (20129), Via Archimede 10, la violazione dell'art. 3, commi 3 e 4, della Delibera dell'Autorità n. 96/07/CONS in combinato disposto dell'art. 71 del D.lgs. 1° agosto 2003 n. 259, per non aver comunicato all'indirizzo di posta elettronica *pianitariffari@agcom.it* l'indirizzo internet relativo ai propri piani tariffari dal quale sia possibile reperire le informazioni commerciali concernenti tutte le offerte commerciali e le condizioni contrattuali nonché

per l'omessa pubblicazione sul proprio sito web l'elenco delle offerte con apposito collegamento *home page*, condotte sanzionabili ai sensi dell'art. 98, comma 16, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

VISTE le controdeduzioni della società Voice Italia s.r.l. e la relativa documentazione prodotta;

CONSIDERATO quanto segue:

**I. Deduzioni della società Voice Italia s.r.l.:**

La società Voice Italia s.r.l. (di seguito Voice) ritiene che la contestazione dell'Autorità sia ingiustificata per i seguenti motivi.

Voice ha iniziato a fornire servizi alla clientela residenziale con l'acquisizione del ramo di azienda della società Clicktel Srl, avvenuta a febbraio 2009; a partire da tale data la società, in attesa del riadattamento del proprio sito web, ha pubblicizzato le offerte alla clientela residenziale esclusivamente sul sito Clicktel in cui erano presenti le tabelle comparative come da delibera 96/07/CONS; nell'ultimazione del proprio sito web di riferimento, avvenuta fra dicembre 2009 e febbraio 2010, a causa di un disguido tecnico, Voice non includeva le tabelle comparative nel nuovo sito, nel quale erano invece presenti i listini completi di tutti i servizi offerti.

La società attualmente non ha canali di vendita al pubblico, né alcuna possibilità di reale commercializzazione tramite il proprio sito web, visto il grado pressoché nullo di penetrazione del marchio sul mercato (dalla data di acquisizione ad oggi si calcolano meno di 100 nuovi clienti residenziali contrattualizzati serviti esclusivamente tramite una convenzione con l'associazione Altroconsumo; vale a dire non è stato firmato alcun contratto al di fuori di detta convenzione negli ultimi dodici mesi). Invero le offerte dei servizi, create di concerto con l'associazione Altroconsumo, sono da questa pubblicate direttamente sul proprio sito con link diretto al sito web Voice.

Inoltre la società, ammettendo una violazione formale della delibera in questione, chiede che l'Autorità, in riferimento alla contestazione in oggetto, tenga in particolare considerazione: 1) la natura involontaria della violazione nonché l'assenza di un danno effettivo, dato il basso livello di fatturato, l'attività di commercializzazione molto contenuta e ristretta agli associati Altroconsumo, e la mancanza di conoscenza del marchio Voice sul mercato; 2) le ridotte dimensioni della società (sette dipendenti) e una situazione economico-finanziaria estremamente delicata; la società ha infatti chiuso il bilancio 2008 con una perdita di 427.000 su un fatturato di 968.000 Euro e chiuderà l'esercizio 2009 con una perdita superiore a 100.000 Euro su un fatturato inferiore a 1.500.000 Euro.

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

Le eccezioni sollevate dalla società Voice Italia S.r.l. portano in primo piano una serie di aspetti di rilevanza non trascurabile e tale da determinarne l’accogliibilità.

Si consideri, in primo luogo, la particolare tipologia di clientela cui la società si rivolge: è soltanto a partire dal mese di febbraio 2009 che Voice ha cominciato la fornitura di servizi alla clientela residenziale; la quasi totalità di clientela residenziale (oltre il 90%) è servita esclusivamente tramite una convenzione con l’associazione Altroconsumo, che riporta sul proprio sito web di riferimento le offerte tariffarie e il link diretto al sito Voice. Inoltre, negli ultimi dodici mesi, quindi pressoché in coincidenza con l’acquisizione di clientela residenziale, non è stato firmato alcun contratto al di fuori della convenzione Altroconsumo. In riferimento a tali osservazioni non si riscontrano i presupposti per l’applicazione della Delibera 96/07/CONS che, in attuazione delle disposizioni di cui all’articolo 1, comma 2, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7., mira a garantire la trasparenza delle tariffe ai consumatori finali per assicurare un adeguato livello di conoscenza sui prezzi del servizio offerto al pubblico con l’esclusione delle offerte alla clientela residenziale basate su una convenzione come quella di Voice con Altroconsumo che correttamente informa i propri associati che scelgono i servizi dell’operatore telefonico..

Sempre in virtù della particolare tipologia di clientela di riferimento ed al fatto che quest’ultima viene servita esclusivamente in base alle offerte Altroconsumo è ragionevole pensare che la violazione alle disposizioni della delibera in questione siano di natura involontaria.

Ultimo e non meno rilevante aspetto da tenere in considerazione è costituito dalla particolare condizione economico-finanziaria di Voice; la società ha, infatti, dimensioni talmente ridotte ed una situazione finanziaria tale da far ritenere che il peso di una sanzione pecuniaria amministrativa inciderebbe nel proseguimento dell’attività.

Per tali motivi si ritiene di poter accogliere le osservazioni della società Voice Italia S.r.l.

RITENUTO, pertanto, che non ricorrono i presupposti per l’applicazione della sanzione amministrativa prevista dall’articolo 98, comma 16, del d.lgs. 259/2003;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

SENTITA la relazione dei Commissari Gianluigi Magri e Sebastiano Sortino, relatori ai sensi dell’art. 29 del Regolamento di organizzazione e funzionamento dell’Autorità;

**DELIBERA**

l'archiviazione del procedimento n. 83/09/DIT del 2009, avviato nei confronti della società Voice Italia S.r.l. per le motivazioni sopra esposte.

La presente delibera è pubblicata nel Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile nel sito web dell'Autorità: [www.agcom.it](http://www.agcom.it).

Napoli, 20 maggio 2010

**IL PRESIDENTE**

Corrado Calabrò

**I COMMISSARI RELATORI**

Gianluigi Magri

Sebastiano Sortino

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

**IL SEGRETARIO GENERALE**

Roberto Viola