

## **Delibera n. 257/11/CONS**

**Archiviazione del procedimento sanzionatorio avviato nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. per la violazione del combinato disposto degli articoli 70 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 e 3, comma 1, allegato a, della delibera n. 664/06/CONS (PROC. SANZ. N. 81/10/DIT)**

L'AUTORITA',

NELLA riunione di Consiglio del 5 maggio 2011;

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*" ed in particolare l'articolo 70;

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. 664/06/CONS del 23 novembre 2006, recante "*Adozione del regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza*", pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 299 del 27 dicembre 2006;

VISTO l'atto di contestazione del Direttore della Direzione tutela dei consumatori, n. 81/10/DIT del 28 dicembre 2010, notificato in data 3 gennaio 2011, con il quale è stata contestata alla società Telecom Italia S.p.A., con sede legale in Milano, Piazza Affari n. 2 e sede secondaria in Roma, Corso d'Italia n. 41, la violazione dell'articolo 70 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 in combinato disposto con

l'articolo 3, comma 1, Allegato A, della delibera n. 664/06/CONS per aver disattivato l'utenza telefonica n. xxx, in assenza di una richiesta in tal senso da parte del relativo intestatario;

VISTA la memoria difensiva presentata dalla società Telecom Italia S.p.A. in data 3 febbraio 2011, acquisita al protocollo generale dell'Autorità con n. 0000527;

UDITA la società Telecom Italia S.p.A. nel corso dell'audizione del 18 febbraio 2011;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

#### **I. Deduzioni della società interessata.**

La società Telecom Italia S.p.A. (di seguito anche la "Società"), in relazione a quanto contestato con atto n. 81/10/DIT, nelle proprie memorie e nel corso dell'audizione tenutasi innanzi a questa Autorità in data 18 febbraio 2011, ha affermato che la disattivazione della linea n. xxx è avvenuta a seguito di una specifica richiesta in tal senso effettuata da parte del relativo intestatario in data 2 febbraio 2010.

La Società si è poi soffermata sulla vicenda che ha indotto il sig. X XXX Incardona a chiedere la disattivazione della linea. Essa ha riferito che quest'ultimo aveva più volte lamentato la impossibilità di fruire del servizio *de quo* in maniera regolare. In seguito a ciò, la Società, svolti gli opportuni accertamenti, aveva riscontrato che il disservizio sulla linea dell'utente era attribuibile alla incompatibilità di essa con il sistema di teleallarme. La Società aveva quindi provveduto a darne comunicazione all'utente, donde la sua decisione di richiedere la cessazione della linea e la sostituzione con un'altra compatibile con il sistema di teleallarme. In seguito alla ricezione di detta richiesta, la Società aveva più volte provato a contattare il cliente al fine di comprendere la soluzione per lui preferibile una volta disattivata la linea esistente. Attesa la impossibilità di reperire il cliente la Società, in data 11 giugno 2010, aveva inviato una missiva all'indirizzo dell'utente con cui lo invitava a contattare il *call center* della Società. In data 23 giugno 2010 questi aveva provveduto a contattare la Società e in quell'occasione gli era stato comunicato che la procedura per l'installazione di un nuovo impianto Rtg compatibile con il teleallarme era stata avviata, in esenzione spese. Il giorno successivo, la Società aveva inserito l'ordinativo di attivazione del nuovo impianto con n. yyy, cui era seguito l'invio della *welcome letter*. In data 5 luglio 2010 l'ordinativo veniva però annullato a causa di rinuncia del cliente.

A valle della ricostruzione dei fatti inerenti alla vicenda *de qua* la Società, ha rilevato come, nel caso di specie, non sia configurabile una violazione dell'articolo 3, comma 1, Allegato A, della delibera n. 664/06/CONS, atteso che la disattivazione è stata effettuata a seguito di una specifica richiesta in tal senso da parte dell'utente. La

Società ha inoltre evidenziato che l'attivazione della nuova linea è avvenuta in esenzione spese e che detta attivazione è stata effettuata in data antecedente alla ricezione della segnalazione da parte dell'Autorità.

Per tutto quanto sopra esposto, la Società ha richiesto l'archiviazione del presente procedimento.

## **II. Valutazioni dell'Autorità**

Il presente procedimento prende avvio a seguito della segnalazione del sig. X XXX Incardona il quale, in data 21 giugno 2010, si rivolgeva a questa Autorità denunciando la disattivazione non richiesta della propria utenza telefonica da parte della società Telecom Italia S.p.A.

A seguito della ricezione di detta segnalazione, questa Autorità ha avviato un procedimento sanzionatorio contestando alla società Telecom Italia S.p.A. la violazione dell'articolo 70 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 in combinato disposto con l'articolo 3, comma 1, Allegato A, della delibera n. 664/06/CONS nella parte in cui prevede che *“E' vietata la disattivazione non richiesta di un servizio di comunicazione elettronica”*.

In seguito alla notifica dell'atto di contestazione n. 81/10/DIT la società Telecom Italia S.p.A. ha presentato le proprie memorie nelle quali essa ha ricostruito le vicende sottese alla vicenda *de qua* evidenziando come la disattivazione della linea n. xxx sia stata effettuata a seguito di una richiesta in tal senso da parte del relativo intestatario e come, quindi, la condotta della Società non sia in alcun modo censurabile.

Le eccezioni della Società con riferimento al caso di specie risultano fondate. A ben vedere, difatti, dalla documentazione in atti risulta che il sig. X XXX Incardona in data 2 febbraio 2010 ha richiesto espressamente la disattivazione della propria linea telefonica e la sua sostituzione con un'altra compatibile con il sistema di teleallarme. La circostanza che successivamente, nel corso del contatto telefonico del 23 giugno 2010, l'utente abbia manifestato la propria opposizione all'addebito di costi collegati a detta disattivazione, rifiutando qualsiasi intervento da parte di Telecom Italia S.p.A. non può interpretarsi come una revoca della richiesta di disattivazione effettuata con lettera del 2 febbraio 2010; ciò, in primo luogo, perché essa è stata effettuata in una forma diversa - oralmente - rispetto alla richiesta di disattivazione, effettuata invece in forma scritta, in secondo luogo, perché il diniego da lui espresso nel corso del contatto telefonico del 23 giugno 2010 era motivato, come da lui stesso dichiarato nella segnalazione inviata a questa Autorità, dalla circostanza che si trattava di una procedura a titolo oneroso, mentre la disattivazione da parte di Telecom Italia S.p.A. è stata poi effettuata in esenzione spese.

Alla luce di ciò, pertanto, deve escludersi la violazione da parte della società Telecom Italia S.p.A. dell'articolo 3, comma 1, Allegato A, della delibera n. 664/06/CONS, nella parte in cui vieta la disattivazione non richiesta di un servizio di comunicazione elettronica atteso che una richiesta in tal senso da parte del sig. X XXX Incardona risulta esservi stata.

RITENUTO, sulla base delle considerazioni sopra esposte, che sussistono le condizioni per disporre l'archiviazione dell'addebito contestato;

RITENUTO, pertanto, di non dover dare ulteriore corso al procedimento in discussione;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

SENTITE le relazioni dei Commissari Gianluigi Magri e Sebastiano Sortino, relatori ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento di organizzazione e funzionamento dell'Autorità;

### **DELIBERA**

l'archiviazione per insussistenza della violazione del procedimento n. 81/10/DIT del 28 dicembre 2010, avviato nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. per le motivazioni sopra esposte.

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

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. 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.

Napoli, 5 maggio 2011

IL PRESIDENTE  
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE  
Gianluigi Magri  
Sebastiano Sortino,

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Roberto Viola