

Delibera n. 259/11/CONS

Ordinanza ingiunzione alla società Telecom Italia S.p.A. per la violazione dell'articolo 70 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, in combinato disposto con l'articolo 3, comma 1, allegato a alla delibera n. 664/06/CONS (Proc. Sanz. N. 84/10/DIT)

L'AUTORITA'

NELLA riunione di Consiglio del 5 maggio 2011;

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 a), n. 14;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante "*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*";

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. 316/02/CONS, del 9 ottobre 2002, ed il relativo Allegato A, recante "*Adozione del nuovo regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*", e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la delibera dell'Autorità n. 136/06/CONS, del 15 marzo 2006, ed il relativo Allegato A, recante "*Regolamento in materia di procedure sanzionatorie*", e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la delibera dell'Autorità n. 664/06/CONS, del 23 novembre 2006, ed il relativo Allegato A, recante "*Adozione del regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza*", ed in particolare l'articolo 3, comma 1;

VISTO il verbale di accertamento n. 84/10/DIT ed il conseguente atto di contestazione n. 84/10/DIT del 30 dicembre 2010 del Direttore della Direzione tutela dei consumatori, notificato in data 3 gennaio 2011, con il quale veniva contestata alla società Telecom Italia S.p.A. con sede legale in Milano, alla piazza degli Affari, 2, la violazione dell'articolo 70 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, in combinato

disposto con l'articolo 3, comma 1, all. A) della delibera 664/06/CONS, condotta sanzionabile ai sensi dell'articolo 98, comma 16, della decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, relativamente al caso oggetto di accertamento;

VISTA la memoria difensiva della Società Telecom Italia S.p.A. del 3 febbraio 2011, acquisita in data 4 febbraio 2011 al protocollo dell'Autorità con n. 5428;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Deduzioni della società interessata.

Telecom Italia S.p.A. ha dichiarato che l'attivazione contestata è dipesa da un proprio errore, cui è seguito il riconoscimento, in sede di conciliazione, di euro 1.000,00 a titolo di indennizzo. L'attivazione non richiesta in oggetto può essere, in realtà, considerata fisiologica, dato l'elevato numero di clienti dell'operatore e nonostante le misure di contrasto – note anche a questa Autorità – che Telecom ha approntato per contrastare tali anomalie. Questo elemento, unito al riconoscimento dell'indennizzo sopra quantificato, ha indotto Telecom Italia S.p.A. a chiedere l'archiviazione del procedimento ovvero l'applicazione della pena più mite per violazione dell'articolo 7, comma 5, della delibera n. 179/03/CSP.

II. Valutazioni dell'Autorità.

Il procedimento prende avvio da una denuncia (prot. n. 17020) pervenuta il 19 marzo 2010, con la quale è stata segnalata dall'utente XXX de Paola l'attivazione non richiesta di un servizio con la società Telecom Italia S.p.A. In particolare, l'utente ha denunciato l'attivazione - mai richiesta - del servizio "Alice mobile" unitamente all'invio di una Internet Key.

In sede preistruttoria questa Autorità ha richiesto all'operatore la prova inequivocabile della volontà di attivare il servizio in contestazione (sia su supporto cartaceo che informatico). L'operatore, però, ha semplicemente ricostruito la tempistica dell'attivazione avvenuta il 1° ottobre 2009 e cessata il 5 agosto 2010, indicando altresì le date (9 ottobre 2009 e 23 febbraio 2010) dei due reclami inviati dall'utente, senza fornire prova documentale della volontà del sig. De Paola di attivare il servizio contestato (inclusivo della chiavetta dati).

In sede procedimentale Telecom ha infine dichiarato che l'attivazione in oggetto è stata causata da un errore interno alla propria struttura, che può, però, essere considerato fisiologico alla luce della mole di clienti gestiti dall'operatore; inoltre, per il disservizio il cliente è stato indennizzato con euro 1.000,00 in sede di conciliazione. Neanche in questa fase, però, è stata esibita prova del contratto. Allo stato degli atti, quindi, questa Autorità è tutt'ora priva di idonea documentazione comprovante l'effettiva volontà dell'utente di attivare i servizi richiesti, per cui si ritiene di confermare quanto rilevato in sede di accertamento in ordine all'attivazione di servizi non richiesti da parte di Telecom Italia S.p.A.

RITENUTO di confermare quanto rilevato in sede di accertamento in ordine alla violazione contestata, non avendo la società Telecom Italia S.p.A. fornito alcuna prova da cui risulti l'attivazione del servizio "Alice Mobile" (comprensivo di invio di Internet Key) e, per l'effetto, di procedere ad irrogare la sanzione prevista dall'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, da determinarsi tra un minimo di euro 58.000,00 (cinquantottomila/00) ed un massimo di euro 580.000,00 (cinquecentottantamila/00);

CONSIDERATO quanto segue ai fini della irrogazione della sanzione e della sua quantificazione:

- con riferimento alla gravità della violazione, va rilevato che l'attivazione del predetto servizio non richiesto ha comportato l'addebito di costi sul conto intestato all'utente non giustificabili in alcun modo attesa l'assenza di una richiesta in tal senso da parte di quest'ultimo;
- relativamente all'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, va rilevato che la società Telecom Italia S.p.A. ha provveduto al ristoro del pregiudizio patito solo in sede di tentativo obbligatorio di conciliazione, ovvero diversi mesi dopo l'attivazione;
- riguardo alla personalità dell'agente, la società Telecom Italia S.p.A. è dotata di una organizzazione interna idonea a garantire il rispetto delle previsioni di cui alla delibera n. 664/06/CONS, Allegato A, in materia di attivazione di servizi non richiesti;
- con riferimento alle condizioni economiche dell'agente, si ritiene che la situazione patrimoniale della società Telecom Italia S.p.A. sia tale da poter sostenere la sanzione prevista per la violazione contestata.

RITENUTO, alla luce delle summenzionate considerazioni, di determinare la sanzione amministrativa pecuniaria nella misura del minimo edittale, equivalente ad euro 58.000,00 (cinquantottomila/00), in relazione agli usuali criteri per la determinazione della sanzione di cui all'articolo 11 della legge 24 novembre 1981, n. 689;

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;

ORDINA

alla società Telecom Italia S.p.A., con sede in sede legale in Milano, alla piazza degli Affari, 2, di pagare la somma di euro 58.000,00 (cinquantottomila/00) quale sanzione amministrativa irrogata ai sensi dell'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

DIFFIDA

la predetta società a non porre in essere ulteriori violazioni dell'articolo 70, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, in combinato disposto con l'articolo 3, comma 1, Allegato A alla delibera n. 664/06/CONS;

INGIUNGE

alla medesima 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 irrogata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni - Delibera n. 259/11/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. 259/11/CONS".

La presente delibera è pubblicata sul sito web dell'Autorità: www.agcom.it.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con Decreto Legislativo 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

I COMMISSARI RELATORI

Gianluigi Magri

Sebastiano Sortino

Per visto di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola