

DELIBERA n. 270/12/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE ALLA 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, COMMI 1 E 2,
ALLEGATO A, DELLA DELIBERA n. 664/06/CONS PER L'ATTIVAZIONE
DI UN SERVIZIO NON RICHIESTO
(PROC. SANZ. n. 7/12/DIT)**

L'AUTORITA'

NELLA riunione di Consiglio del 7 maggio 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*" 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*", e successive modifiche e integrazioni;

VISTO l'atto di contestazione del Direttore della Direzione tutela dei consumatori, n. 7/12/DIT del 23 febbraio 2012, notificato in data 27 febbraio 2012, 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 del combinato disposto degli articoli 70 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 e 3, commi 1 e 2, Allegato A, della delibera n. 664/06/CONS per avere attivato il servizio

Adsl sull'utenza n. 050.741xxx in assenza del consenso del relativo intestatario, il sig. Saccon, richiedendo altresì il pagamento dei relativi importi;

UDITA la società Telecom Italia S.p.A. nel corso dell'audizione del 16 aprile 2012;

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"), nel corso dell'audizione tenutasi innanzi a questa Autorità in data 16 aprile 2012, ha illustrato le vicende che hanno condotto all'attivazione del servizio Adsl sull'utenza n. 050.741xxx, intestata al sig. Saccon.

In particolare, la Società ha rappresentato che l'attivazione del servizio Adsl su detta utenza è avvenuta in occasione dell'attivazione di una nuova linea presso l'abitazione del sig. Saccon. Quest'ultimo difatti aveva richiesto a Telecom Italia S.p.A. di procedere alla cessazione della precedente linea e all'attivazione di una nuova linea voce presso il nuovo indirizzo. La Società, quindi, aveva iniziato la relativa procedura di attivazione che però, per mero errore nella digitazione, si era estesa anche al servizio Adsl, donde l'attivazione di detto servizio sulla nuova linea del sig. Saccon.

La Società, sulla base di quanto rappresentato in ordine alle modalità di attivazione del servizio oggetto di contestazione, ha eccepito l'assenza di qualsivoglia intenzionalità nella condotta contestata e ha richiesto l'archiviazione del procedimento per mancanza dell'elemento soggettivo richiesto dall'articolo 3, della legge 689/81. Essa ha poi precisato di aver provveduto, a seguito della segnalazione del caso da parte dell'Autorità, alla cessazione del servizio *de quo*, all'accredito delle somme corrispondenti al rateo abbonamento e allo storno degli importi non dovuti.

II. Valutazioni dell'Autorità

Il presente procedimento sanzionatorio è stato avviato a seguito della denuncia di un utente, Sig. Saccon, il quale lamentava di avere ricevuto una lettera da parte della società Telecom Italia S.p.A. con la quale gli veniva comunicata l'imminente attivazione sull'utenza ad esso intestata del servizio Adsl, da questi asseritamente mai richiesto. Nell'ambito dell'attività di verifica svolta da questa Autorità è stato accertato che la Società ha effettivamente provveduto ad attivare il servizio Adsl sulla linea *de qua*, in assenza della preventiva acquisizione del consenso del relativo intestatario, addebitando altresì i relativi importi sul conto a questi intestato.

Si è quindi provveduto ad avviare un procedimento sanzionatorio nei confronti della 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, commi 1 e 2, Allegato A, della delibera n. 664/06/CONS.

In relazione a quanto dedotto dalla Società nel corso dell'audizione del 16 aprile 2012, deve in primo luogo rilevarsi che la Società ha espressamente confermato la tenuta della condotta contestata, consistente nell'avvenuta attivazione del servizio Adsl in assenza di una manifestazione di volontà in tal senso da parte dell'utente. Essa ha però attribuito detta attivazione ad un mero errore commesso nella fase di inserimento dell'ordinativo di attivazione del servizio voce, sostenendo l'assenza di qualsivoglia intenzionalità nell'attivazione *de qua*. Al riguardo, deve rilevarsi che le affermazioni della Società circa l'assenza di intenzionalità poco si confanno a quanto dalla stessa riferito circa le modalità con le quali l'attivazione del servizio Adsl è avvenuta, ovvero mediante la "digitazione" del relativo comando. Ad ogni modo, pur volendo tenere in considerazione la circostanza riportata dalla Società, circa la verifica di un errore nella fase di inserimento dell'ordinativo relativo al servizio voce che avrebbe determinato altresì l'attivazione del servizio Adsl oggetto di contestazione, deve rilevarsi che la Società ben avrebbe potuto, adottando una condotta improntata a quella diligenza qualificata cui essa è tenuta in qualità di operatore professionale, evitare il verificarsi di detto errore - e la conseguente attivazione in capo all'utente di un servizio non richiesto - donde l'imputabilità in capo ad essa della condotta contestata quantomeno a titolo di colpa. Del resto, deve rilevarsi che, anche a seguito della ricezione del reclamo dell'utente, inviato via fax in data 10 ottobre 2011, la Società non ha fatto alcunché, procedendo alla cessazione del servizio soltanto a seguito della segnalazione del caso da parte dell'Autorità.

RITENUTO, pertanto, di confermare la violazione accertata degli articoli 70 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 e 3, commi 1 e 2, Allegato A, della delibera n. 664/06/CONS 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 la condotta della Società ha leso la libertà contrattuale dell'utente e ha determinato altresì un costo per quest'ultimo non giustificabile in alcun modo attesa l'assenza di un consenso di questi all'attivazione del servizio *de quo*;

- relativamente all'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, va tenuto conto che la Società ha dichiarato di aver provveduto, non appena ricevuta la segnalazione del caso da parte dell'Autorità, alla cessazione del servizio *de quo*, all'accredito del somme corrispondenti al rateo abbonamento e allo storno degli importi non dovuti;

- riguardo alla personalità dell'agente, la Società è dotata di una organizzazione interna idonea a garantire il rispetto delle previsioni di cui alla delibera n. 664/06/CONS in materia di attivazione di servizi non richiesti;

- in ordine alle condizioni economiche dell'agente, si ritiene che la situazione patrimoniale della Società sia tale da poter senza dubbio sostenere la sanzione prevista per la violazione contestata;

RITENUTO, in relazione agli usuali criteri per la determinazione della sanzione di cui all'articolo 1 della legge 24 novembre 1981, n. 689, di determinare la sanzione pecuniaria per la violazione contestata nella misura del minimo edittale, pari ad euro 58.000,00 (cinquantottomila/00);

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

SENTITA la relazione dei Commissari Sebastiano Sortino e Antonio Martusciello, 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, il pagamento di euro 58.000,00 (cinquantottomila/00) per la violazione contestata, quale sanzione amministrativa pecuniaria 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, commi 1 e 2, Allegato A, della 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. 270/12/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. 270/12/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 sul sito web dell'Autorità: www.agcom.it.

Roma, 7 maggio 2012

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Sebastiano Sortino

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Martusciello

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