

DELIBERA n. 271/13/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE ALLA SOCIETA' TELECOM ITALIA S.P.A.
PER LA VIOLAZIONE DELL'ARTICOLO 2, COMMA 5, E
DELL'ARTICOLO 3, COMMI 1 E 2, ALLEGATO A. DELLA DELIBERA n.
664/06/CONS.
(PROC. SANZ. n. 31/12/DIT)**

L'AUTORITA'

NELLA riunione di Consiglio dell'11 aprile 2013;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*";

VISTO il Decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

VISTO il Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 223/12/CONS del 27 aprile 2012, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 138 del 15 giugno 2012, e successive modifiche ed integrazioni;

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;

VISTA la delibera n. 664/06/CONS, allegato A, ed, in particolare, l'articolo 2, comma 5 e l'articolo 3, commi 1 e 2;

VISTO l'atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 31/12/DIT del 6 novembre 2012, notificato alla parte in data 8 novembre 2012, con il quale è stata contestata alla società Telecom Italia S.p.A. (di seguito, Telecom) la violazione dell'articolo 2, comma 5 e dell'articolo 3, commi 1 e 2, allegato A, della delibera n. 664/06/CONS, per aver attivato delle utenze e fornito beni e servizi senza la previa acquisizione del consenso degli utenti;

VISTA la nota del 7 dicembre 2012 con la quale la società Telecom Italia S.p.A. ha formulato istanza di audizione;

UDITA la Società nel corso dell'audizione del 9 gennaio 2013;

VISTA la nota del 1 marzo 2013 (prot. n. 12155) con cui la Direzione ha disposto un supplemento istruttorio nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. comunicando, a tal fine, la sospensione del procedimento sanzionatorio ai sensi dell'articolo 7 del Regolamento;

VISTA la nota del 27 marzo 2013 (prot. n. 5083) con cui la Società ha fornito riscontro alla predetta richiesta;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Deduzioni della società Telecom Italia S.p.A.

L'operatore, nel corso dell'audizione del 9 gennaio 2013 e nel successivo riscontro istruttorio, ha descritto le vicende che hanno interessato i singoli segnalanti sostenendo la propria estraneità in ordine alla violazione contestata dall'Autorità.

In particolare, per quanto concerne l'utente Calabria, Telecom ha precisato che l'attivazione sarebbe avvenuta a seguito di una presunta attività fraudolenta, tramite contatto *inbound* al n. 191. Nel mese di dicembre 2010, infatti, è stata richiesta l'attivazione di due differenti linee telefoniche (una per il servizio voce e l'altra per il servizio Adsl) alle quali sono stati assegnati i nn. 0941240XXX e 0941362XXX. A seguito dei reclami dell'utente, volti a contestare gli importi fatturati, la Società ha appurato che entrambe le linee erano riconducibili al medesimo indirizzo; circostanza che, di fatto, ha lasciato presumere la regolarità del servizio fornito. In considerazione degli ulteriori reclami, Telecom, nel valutare l'attivazione dell'utenza n. 0941240XXX come presunta attività fraudolenta, ha regolarizzato la posizione amministrativa del cliente. La vicenda relativa al disconoscimento della linea telefonica, tra l'altro, è stata trattata presso la CCIAA di Messina dove le parti hanno raggiunto un accordo conciliativo.

Anche per l'utente Barbati, la Società ha ricondotto la fattispecie contestata ad un'attività fraudolenta; il servizio Adsl, infatti, risulta attivato in data 3 agosto 2011 a seguito di un contatto *inbound*. In data 23 agosto 2011, dopo aver ricevuto il reclamo dell'utente, la Telecom Italia ha cessato il servizio provvedendo allo storno di tutti gli importi addebitati e disconosciuti.

Più complessa risulta essere la situazione che ha interessato l'utente Calvanese trattandosi, secondo la ricostruzione di Telecom Italia S.p.A., di un "*caso di frode ai danni sia di Telecom Italia che del cliente*".

In particolare, in data 7 settembre 2011, tramite contatto al n. 191, l'utente ha richiesto dei chiarimenti in relazione agli importi addebitati sul conto telefonico n. 5/11 per l'utenza n. 0813721XXX. A seguito delle opportune verifiche, la Società, in data 21 settembre 2011, ha comunicato al cliente che la somma contestata atteneva all'acquisto di una TV LCD 32 pollici. L'ipotesi fraudolenta, nello specifico, è stata avallata dalla

verifica effettuata sulla bolla di consegna del prodotto: la firma presente sulla stessa, infatti, è risultata differente e discordante rispetto a quella apposta dalla sig.ra Calvanese sulla denuncia di disconoscimento. La segnalante, inoltre, già titolare del contratto relativo al numero 0813721XXX, ha ulteriormente contestato l'utenza n. 081449XXX, attivata a proprio nome per l'acquisto della TV. Il 23 settembre 2011, la cliente ha reclamato la sospensione del servizio attivo sulla propria numerazione, dipesa dal mancato pagamento del conto n. 5/11, pari ad euro 934.00, sul quale è stato addebitato il costo del bene mai richiesto. In data 28 settembre 2011, la cliente ha formalizzato la denuncia disconoscendo l'utenza n. 081449XXX ed i relativi addebiti, compresa la somma fatturata per la TV LCD non richiesta e mai ricevuta. In prima istanza, il reclamo dell'utente non è stato gestito perché ritenuto incompleto; la Società, pertanto, ha sollecitato la regolarizzazione della denuncia per procedere alla gestione della frode (in data 21 novembre 2011, infatti, è stato inviato alla cliente l'elenco della documentazione da produrre). Telecom, all'esito della gestione del reclamo, ha accolto la denuncia della sig.ra Calvanese, vittima di una frode commessa da parte di terzi ignoti che, in nome della segnalante, hanno richiesto l'attivazione di una nuova linea telefonica per ottenere una serie di prodotti di alto valore. La gestione si è conclusa con lo storno degli importi oggetto di disconoscimento e la cessazione dell'utenza disconosciuta.

Per quanto concerne la sig.ra Veratti, la Società ha riferito di un ordinativo emesso in data 15 giugno 2011 dal canale di vendita "CC 187 Catanzaro" per il trasloco della linea da Bologna via A. Costa 3 a Bologna via G. Spataro 16. Nei sistemi della Società, inoltre, è stato registrato un contatto *inbound* del 17 giugno 2011 con causale "Lavorazioni commerciali - Attivazioni bundle pricing/Adsl "Internet Senza Limiti"; sempre nella stessa giornata è stato emesso un ordinativo per l'attivazione del servizio Adsl con offerta "Internet Senza Limiti" da canale di vendita *outsourcing*. Il servizio Adsl è stato attivato il successivo 18 giugno 2011, ma non sono mai state effettuate delle connessioni internet né è stata registrata alcuna e-mail di navigazione. Gli importi relativi all'offerta Adsl sono stati addebitati a decorrere dal conto telefonico n. 5/11 e fino al n. 4/12, ovvero sino al momento in cui il servizio è stato cessato a seguito della richiesta telefonica formulata dalla cliente il 16 maggio 2012. La Società, a tal proposito, ha precisato che il reclamo dell'utente è stato tempestivamente gestito nonostante il disconoscimento sia stato formalizzato solo dopo l'emissione di più conti telefonici (di cui nel primo è stato dato atto dell'attivazione) e l'invio della *welcome letter* il 20 giugno 2011. Telecom, tuttavia, nel considerare che la cliente non ha effettuato alcuna connessione ed in assenza del *verbal ordering*, ha disposto il ricalcolo delle fatture, ha restituito gli importi corrisposti in eccedenza (euro 149,39 Iva inclusa) e ha liquidato la somma di euro 50,00 a titolo di *caring*. Alla luce delle predette circostanze, quindi, la Società ha presunto un'erronea attivazione del servizio sull'utenza intestata alla sig.ra Veratti.

Per quanto esposto, la società Telecom Italia S.p.A. ha richiesto l'archiviazione del procedimento in difetto dell'elemento soggettivo *ex* articolo 3 della legge n. 689/1981, in quanto si tratta di ipotesi fraudolente o, comunque, di attivazioni avvenute sulla base

di elementi da cui la Società ha desunto l'effettiva volontà degli utenti. A tal proposito, Telecom ha richiamato il procedimento sanzionatorio n. 49/09/DIT all'esito del quale l'Autorità, trattando casi analoghi, ha correttamente accertato l'estraneità dell'operatore.

II. Valutazioni dell'Autorità

Con l'atto n. 31/12/DIT è stata contestata alla società Telecom Italia S.p.A. la violazione dell'articolo 2, comma 5, e dell'articolo 3, commi 1 e 2, dell'allegato A, alla delibera n. 664/06/CONS per aver attivato utenze nonché fornito beni e servizi senza la previa acquisizione del consenso degli utenti, con l'ulteriore addebito in fattura dei relativi costi. Nel corso del procedimento *de quo*, la Società ha fornito una serie di informazioni volte ad escludere la propria responsabilità sostenendo, anche all'esito del supplemento istruttorio, la non configurabilità della violazione contestata, in mancanza dell'elemento soggettivo dell'illecito: in alcuni casi, infatti, si sarebbe trattato di frode commessa da terzi ignoti, a danno degli utenti e della stessa Telecom; in altri, invece, la Società avrebbe fatto affidamento, in buona fede, sull'effettiva volontà del cliente di procedere all'attivazione del servizio, successivamente contestato.

Le argomentazioni difensive proposte dalla Società, tuttavia, non possono giustificare l'archiviazione del procedimento, se non nei limiti di seguito precisati.

In base alle informazioni acquisite, il primo caso di frode ragionevolmente sostenibile è quello che ha interessato l'avv. Calvanese. L'utente, infatti, già titolare di un contratto con Telecom, ha immediatamente disconosciuto gli importi addebitati in fattura per l'acquisto di una TV LCD (risalente al 2008), associato all'attivazione, *ex novo*, di una seconda utenza. Tale importo, in particolare, è stato conosciuto dall'utente solo nel 2011 ovvero quando, a fronte dell'insolvenza del conto n. 7920080714005453 con scadenza 4 agosto 2008, la Telecom ha addebitato il costo della TV nella fattura emessa per l'unica utenza di titolarità della segnalante. Oltretutto, dalla verifica della documentazione prodotta in atti emerge, con oggettiva evidenza, la discordanza tra la firma apposta sulla bolla di consegna della TV (che riporta nome e cognome della segnalante) e quelle apposte dall'avv. Calvanese in calce ai reclami inviati alla Società ed alla denuncia di disconoscimento sporta presso le competenti autorità. Circostanza, quest'ultima, che può ragionevolmente confermare la posizione difensiva dell'operatore, anch'esso danneggiato dall'illegittima attivazione dell'utenza e dalla consegna del bene ad un soggetto, diverso dalla sig.ra Calvanese, che ne ha indebitamente profittato. Tale ricostruzione, tra l'altro, trova un ulteriore riscontro nella delibera n. 96/10/CONS, richiamata dalla stessa Telecom in sede di audizione: all'esito del procedimento n. 49/09/DIT, infatti, l'Autorità ha parzialmente accolto le difese della Società avendo accertato, per una parte degli utenti segnalanti, l'esistenza di procedure, di natura fraudolenta, per l'acquisto di beni (PC, notebook, *cordless*), commesse ai danni dell'operatore in un determinato lasso di tempo (inizio 2009) e nella medesima area territoriale (la stessa di residenza dell'attuale segnalante).

Parte delle considerazioni finora esposte, altresì, possono avvalorare la posizione difensiva della Società anche in relazione all'utente Calabria. Quest'ultimo, infatti, al pari della sig.ra Calvanese, ha avuto contezza dell'esistenza di una seconda utenza (attivata a proprio nome) quando Telecom, riscontrate delle morosità, ha addebitato i relativi importi sulla fattura emessa per l'unica linea di titolarità dell'utente. Il n. 0941240XXX (attivato nel 2010 ed oggetto di disconoscimento), infatti, ha regolarmente generato traffico telefonico, anche verso numerazioni a sovrapprezzo, per circa 500,00 euro (conto n. 2/11, n. 3/11, n. 4/11), seppure le fatture emesse sono rimaste interamente insolute. Tali somme, in ogni caso, sono state stornate nel momento in cui l'utente, avutone contezza, ha provveduto a contestarle. Di fatto, dunque, il sig. Calabria non ha subito alcun pregiudizio sul piano economico (gli importi generati dalla seconda utenza non sono stati pagati) né è stata compromessa la fruizione dei servizi attivi sull'altra numerazione. Resta chiaro, tuttavia, che l'utenza disconosciuta ha generato traffico telefonico (anche verso numerazioni a valore aggiunto) per importi elevati che non sono stati corrisposti dal reale utilizzatore; ciò a danno sia del segnalante che dell'operatore, tenuto a sostenere i costi di un servizio indebitamente fruito da un soggetto diverso dal cliente.

Per gli utenti Barbati e Veratti, invece, non sembra sussistere un'ipotesi di attivazione fraudolenta. Per i precedenti due segnalanti, infatti, l'ipotesi di frode (molto più marcata nel caso della sig.ra Calvanese) trova un importante indizio nell'attivazione, *ex novo*, di una seconda utenza per acquistare un bene (TV LCD) o per generare traffico telefonico (anche a sovrapprezzo); in entrambi i casi, infatti, gli utenti hanno conosciuto dell'indebita attivazione solo quando, a fronte delle morosità, Telecom ha addebitato i costi (della TV in un caso e del traffico telefonico nell'altro) nella fattura emessa per la linea telefonica contrattualmente utilizzata da ciascun utente. In entrambe le ipotesi, quindi, l'attivazione della seconda numerazione è stata richiesta al solo scopo di acquistare il bene (TV), aggirando la modalità di pagamento tramite fattura, ovvero di usufruire indebitamente del servizio telefonico, anche a danno della Società.

Per quanto concerne la sig.ra Veratti, pur se l'utente non ha mai effettuato una connessione (lasciando presumere la propria inconsapevolezza), dall'altro ha reclamato il servizio a distanza di quasi un anno dall'attivazione, nonostante il relativo costo venisse regolarmente addebitato (e corrisposto) in fattura. In particolare, a fronte dell'attivazione del servizio avvenuta in data 18 giugno 2011 (fatturato a partire dal conto n. 5/11), la cliente ha contestato l'Adsl, chiedendone la disattivazione, solo dopo la ricezione del conto n. 4/12. La segnalante, quindi, ha posto in essere dei comportamenti concludenti consistenti nell'aver effettuato i pagamenti delle fatture sopra riportate che attestano la manifestazione di volontà dell'utente ad accettare il servizio erogato da Telecom nei suoi confronti (es. delibera n. 81/07/CONS, n. 82/07/CONS).

Telecom, in ogni caso, ne ha gestito immediatamente la cessazione e rimborsato gli importi corrisposti in eccedenza, oltre a riconoscere una somma ulteriore a titolo di *caring*.

Per quanto concerne, infine, la sig.ra Barbati, la Società non ha fornito alcun riscontro atto a dimostrare la reale volontà contrattuale del cliente né la presenza sul sistema CRM di un numero di cellulare (inserito dopo il contatto *inbound* al n. 191) è sufficiente a comprovare un'attività fraudolenta. Per detta ipotesi, quindi, non sussistono elementi per escludere la responsabilità dell'operatore; va comunque considerato, ai fini della quantificazione della sanzione, la circostanza che l'operatore, a seguito della ricezione della *welcome letter* da parte dell'utente, ha tempestivamente gestito il disconoscimento stornando gli unici importi addebitati per l'attivazione. In conclusione, per gli utenti Calvanese, Calabria e Veratti, le argomentazioni difensive prospettate dalla Società possono trovare accoglimento; viceversa, non può escludersi la responsabilità della Telecom Italia S.p.A. per la segnalazione della sig.ra Barbati.

RITENUTA, in conclusione, la sussistenza dei presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa prevista dall'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, avendo accertato che la società Telecom Italia S.p.A., come meglio precisato in motivazione, non ha fornito un adeguato riscontro in relazione all'attivazione del servizio Adsl sull'utenza intestata alla sig.ra Barbati;

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

a) con riferimento alla gravità della violazione, va rilevato che la Società, con la propria condotta, ha leso il diritto dell'utente di fruire e corrispondere del solo servizio contrattualmente prescelto;

b) con riferimento all'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione degli effetti conseguenti alla violazione commessa, va tenuto conto che la Società ha tempestivamente gestito il reclamo dell'utente disponendo la cessazione del servizio contestato e la regolarizzazione della posizione contabile mediante lo storno dell'unica fattura emessa;

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 e fornitura del servizio, previa acquisizione del consenso da parte del titolare della linea;

d) con riferimento alle condizioni economiche dell'agente, le stesse sono tali da consentire l'applicazione della sanzione pecuniaria come sotto determinata.

RITENUTO, pertanto, di dover determinare la sanzione amministrativa pecuniaria nella misura del minimo edittale pari 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;

UDITA la relazione del Commissario Francesco Posteraro, relatore ai sensi dell'articolo 31 del Regolamento di organizzazione e funzionamento dell'Autorità;

ORDINA

alla società Telecom Italia S.p.A. con sede legale in Milano Piazza degli Affari n. 2, 20123 Milano e con Sede secondaria in Roma Corso d'Italia, 41, 00198 Roma 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;

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. 271/13/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 10 giorni dal versamento, dovrà essere inviata in originale, o in copia autenticata, a quest'Autorità quietanza dell'avvenuto versamento, indicando come riferimento "Delibera n. 271/13/CONS".

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 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 nel sito web dell'Autorità: www.agcom.it

Roma, 11 aprile 2013

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Francesco Posteraro

Per visto di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim*
Antonio Perrucci