

Delibera n. 336/11/CONS

Ordinanza ingiunzione alla società Telecom Italia S.p.A. per la violazione dell'articolo 11, comma 1, Allegato A, della delibera n. 179/03/CSP (proc. n. 82/10/DIT)

L'AUTORITA'

NELLA riunione di Consiglio del 15 giugno 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. 179/03/CSP, recante "*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carta dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*", ed in particolare l'articolo 7, comma 5;

VISTO l'atto di contestazione del Direttore della Direzione tutela dei consumatori, n. 82/10/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 7, comma 5, Allegato A, della delibera 179/03/CSP per aver preteso dall'utente A. L. il pagamento del corrispettivo riferendosi ad un servizio di comunicazioni elettroniche mai richiesto;

VISTA la memoria difensiva presentata dalla società Telecom Italia S.p.A. in data 1° febbraio 2011, acquisita al protocollo generale dell'Autorità con n. 0000498;

CONSIDERATO che nel corso dell'istruttoria è emersa l'esigenza di svolgere approfondimenti istruttori ai sensi dell'articolo 7, comma 1, della delibera n. 136/06/CONS e successive modifiche, necessari al fine di acquisire ulteriori elementi di valutazione;

VISTA la nota del 12 maggio 2011, prot. n. 0023205, con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha formulato una richiesta di informazioni alla società Telecom Italia S.p.A. disponendo contestualmente la sospensione del procedimento, ai sensi di quanto previsto dall'articolo 6, comma 3, della delibera n. 136/06/CONS come successivamente modificata;

VISTA la nota del 3 giugno 2011, prot. n. 27980 con la quale la società Telecom Italia S.p.A. ha fornito un riscontro alla predetta richiesta di informazioni;

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), nelle proprie memorie, ha affermato che il fatto contestato con atto n. 82/10/DIT è addebitabile ad un errore compiuto dalla società Sirti S.p.A. (di seguito anche "Sirti") nella gestione della procedura di annullamento dell'ordinativo di attivazione della linea 088358xxxx. In particolare, la società Telecom Italia S.p.A. ha riferito che la società Sirti dapprima, e precisamente in data 4 agosto 2009, ha avviato il processo di installazione di un nuovo impianto presso l'indirizzo del sig. A. L. e poi provveduto ad annullarlo - con causale "*annullamento per rifiuto o rinuncia del cliente*" - senza comunicare alla società Telecom Italia S.p.A. detta ultima circostanza. La mancata comunicazione da parte della società Sirti dell'annullamento dell'ordine avrebbe provocato, secondo quanto riferito dalla Società, un disallineamento tra i sistemi tecnici e commerciali della stessa e la conseguente emissione ingiustificata di fatture nei confronti del sig. A. L. . A sostegno di quanto asserito circa la gestione scorretta dell'ordinativo da parte della società Sirti, la società Telecom Italia S.p.A. ha prodotto copia delle schermate dei propri sistemi di lavorazione degli ordinativi da cui risulta che, in data 4 agosto 2009, un tecnico della società Sirti ha digitato il comando "ok" in relazione alla installazione di un nuovo impianto presso l'indirizzo del segnalante - circostanza questa che avrebbe determinato l'espletamento contabile dell'ordinativo e quindi la fatturazione verso il sig. A. L. - e che, in seguito, in una data non meglio precisata, lo stesso tecnico Sirti avrebbe digitato il codice "N10", corrispondente all'"*annullamento per rifiuto o rinuncia del cliente*", senza darne comunicazione alla società Telecom Italia S.p.A. La Società ha quindi affermato che la emissione di fatture nei confronti del sig. A. L. è stata determinata da

una gestione errata, da parte della società Sirti, della procedura di annullamento dell'ordinativo di attivazione e ha escluso quindi la propria responsabilità in ordine a quanto contestato.

In relazione alle informazioni richieste alla società Telecom Italia S.p.A. in sede di approfondimento istruttorio concernenti il coinvolgimento della società Sirti nella vicenda *de qua* con riferimento, in particolare, alla ricezione e alla gestione dell'ordinativo di attivazione della linea n. 088358xxxx, la società Telecom Italia S.p.A. ha dichiarato, nella nota di risposta del 2 giugno 2011, che il coinvolgimento della società Sirti fa seguito *temporalmente* all'emissione dell'ordinativo di attivazione inserito a sistema in data 7 luglio 2009 a seguito di un contatto telefonico tra l'utente e il servizio clienti della Società, nell'ambito del quale il sig. A. L. avrebbe indicato la tipologia di offerta da attivare ("Linea Tutto Compreso") e il proprio recapito. La Società ha evidenziato come l'attivazione sia avvenuta, non già a livello tecnico, ma a livello meramente commerciale, circostanza questa che avrebbe determinato l'avvio del processo di fatturazione nei confronti del sig. A. L. in assenza della effettiva attivazione del servizio telefonico. La Società ha poi rilevato come il sig. A. L. non abbia corrisposto alcuna somma a titolo di corrispettivo a fronte dell'attivazione della linea n. 088358xxxx atteso che, successivamente alla cessazione sui sistemi gestionali del servizio *de quo*, essa ha provveduto a regolarizzare la situazione amministrativa-contabile di detto utente.

Con riferimento poi alla lettera inviata in data 12 febbraio 2010 al sig. A. L. - cui si fa riferimento nel verbale di accertamento n. 82/10/DIT - con cui si comunicava a quest'ultimo la impossibilità di stornare gli importi referentesi all'attivazione del servizio n. 088358xxxx, la società Telecom Italia S.p.A. ha dichiarato che essa è stata concepita in tal modo, e quindi così inviata al cliente, a causa del fatto che sui sistemi gestionali/commerciali risultava l'esistenza di un ordinativo del sig. A. L. avente ad oggetto l'attivazione del servizio *de quo* e non risultava, di contro, alcuna denuncia o disconoscimento da parte del sig. A. L. di detta linea.

Per tutto quanto sopra esposto la società Telecom Italia S.p.A. ha chiesto l'archiviazione del procedimento avviato con atto n. 82/10/DIT.

II. Valutazioni dell'Autorità

Il presente procedimento è stato avviato a seguito della ricezione della segnalazione di un utente, il sig. A. L. il quale, in data 20 luglio 2010, si rivolgeva a questa Autorità lamentando la ricezione di diverse fatture da parte della società Telecom Italia S.p.A. a fronte dell'attivazione di una linea telefonica mai richiesta.

A seguito della predetta segnalazione l'Ufficio segnalazioni e vigilanza della Direzione tutela dei consumatori di questa Autorità formulava, con nota del 21 ottobre 2010, prot. n. 61195, una richiesta di informazioni alla predetta società al fine di accertare l'eventuale violazione della normativa di settore.

Con nota del 19 novembre 2010, acquisita al prot. generale dell'Autorità con n. 65295, la società Telecom Italia S.p.A. forniva un riscontro alla suddetta richiesta di

informazioni affermando che, dalle verifiche effettuate sui propri sistemi, risultava emesso un ordine di attivazione avente ad oggetto la linea n. 088358xxxx in capo al sig. A. L. in data 7 luglio 2010, ma nulla riferiva in ordine all'avvenuta manifestazione del consenso di quest'ultimo all'attivazione di detto servizio né alle modalità con cui eventualmente detto consenso era stato prestato.

Questa Autorità, pertanto, con atto n. 82/10/DIT, ha avviato un procedimento sanzionatorio nei confronti di detta società contestando la violazione dell'articolo 7, comma 5, della delibera n. 173/07/CONS, nella parte in cui prevede "*gli organismi di telecomunicazioni non pretendono da questi (il riferimento è agli utenti) alcuna prestazione corrispettiva in caso di attivazioni o disattivazioni di linee o contratti o di forniture di beni o servizi da essi non richiesti...Dalla consultazione delle esigenze risulta pervenuta una segnalazione a disconoscimento degli addebiti relativi all'utenza n. 088358xxxx*".

Nelle proprie memorie la società Telecom Italia S.p.A. ha affermato che, nel caso di specie, si è trattato non già di un'attivazione di un servizio non richiesto – atteso che la linea telefonica non è stata concretamente mai attivata – quanto piuttosto di un errore di fatturazione attribuibile ad una scorretta gestione della procedura di annullamento da parte della società Sirti la quale avrebbe omesso di comunicare alla società Telecom Italia S.p.A. l'avvenuto annullamento della procedura di installazione della nuova linea, determinando così l'emissione ingiustificata di fatture nei confronti del Sig. A. L. .

Al riguardo deve innanzitutto rilevarsi che a fronte di quanto contestato con l'atto n. 82/10/DIT - ossia la pretesa di pagamento a fronte di un servizio non richiesto - poco conferente risulta il riferimento della Società alla fase di annullamento dell'ordinativo, assumendo di contro rilievo la fase di attivazione del servizio ed, in particolar modo, il momento dell'acquisizione del consenso. E' evidente, difatti, come al fine di verificare se la fatturazione di un servizio sia legittima o meno occorra in primo luogo accertare se vi sia stata una manifestazione di volontà dell'utente di attivare il servizio cui le fatture si riferiscono.

Al fine di accertare detta circostanza ed in particolare se l'attivazione della linea telefonica n. 088358xxxx , cui gli importi oggetto di contestazione si riferiscono, fosse stata disposta dalla Società a fronte di una effettiva manifestazione di volontà in tal senso da parte del sig. A. L. , la Direzione tutela dei consumatori di questa Autorità, con nota del 12 maggio 2011, ha formulato una richiesta di informazioni alla società Telecom Italia S.p.A. sul punto, come previsto dall'articolo 7, comma 1, della delibera n. 136/06/CONS e successive modificazioni. Nella nota di risposta del 3 giugno 2011, la società Telecom Italia S.p.A. si è limitata ad affermare che "*in data 7 luglio 2009 è stato emesso un ordinativo per l'attivazione della linea in oggetto*", producendo una schermata dei sistemi interni da cui risulta l'inserimento dell'ordinativo di lavorazione a sistema, ma non fornendo alcun documento comprovante l'avvenuta acquisizione di una manifestazione inequivoca di volontà del sig. A. L. di attivare detta linea telefonica.

Una volta chiarito detto profilo occorre verificare, ai fini della riconducibilità della fattispecie concreta oggetto di accertamento alla fattispecie astratta di cui

all'articolo 7, comma 5, Allegato A, della delibera n. 179/03/CSP, se il servizio sia stato concretamente attivato all'indirizzo dell'istante. Al riguardo, difatti, la Società ha affermato che trattasi, in realtà, di un'attivazione a livello soltanto commerciale, cui non è seguita l'attivazione a livello tecnico e quindi l'erogazione del servizio. Detta circostanza trova in qualche modo conferma in quanto riferito dall'utente nella segnalazione inviata a questa Autorità dal momento che egli, nel lamentare l'emissione di fatture nei suoi confronti a fronte di un servizio mai richiesto, afferma di non averne mai fruito.

Alla luce di ciò, pur volendo accogliere i rilievi della Società circa la non riconducibilità del caso *de quo* all'ipotesi di cui all'articolo 7, comma 5, della delibera n. 173/07/CONS atteso che, nel caso di specie, la pretesa di pagamento non risulta direttamente collegata all'attivazione di un servizio non richiesto - vista la mancata attivazione del servizio a livello tecnico - non appare revocabile in dubbio che la condotta contestata sia censurabile sotto altro profilo. A ben vedere, difatti, a fronte dell'apertura di una pratica di attivazione di una nuova linea a livello commerciale, che ha determinato l'avvio del processo di fatturazione nei confronti del sig. A. L. , la Società non ha provveduto a rimborsare, ovvero a stornare, le fatture emesse erroneamente nei confronti del sig. A. L. , così come invece prescritto dall'articolo 11, Allegato A, della delibera n. 179/03/CSP. Tale condotta è altresì in difformità da quanto garantito dalla stessa società nella propria Carta servizi con riferimento al rimborso delle somme erroneamente addebitate. A tal proposito, si evidenzia in primo luogo come siffatta specificazione della norma sanzionatoria applicabile al caso concreto non metta in discussione l'identità della condotta oggetto del procedimento - trattandosi pur sempre di addebito illegittimo di somme - come descritta in sede di contestazione ed, inoltre, come la giurisprudenza ammetta espressamente la possibilità di una valutazione e di una definizione giuridica del fatto anche differenti da quelle poste a base della contestazione, purché ciò non comprometta il diritto di difesa, che nella fattispecie, invero, risulta pienamente garantito (*ex multibus: Cass., sez. III, 18-02-2000, n. 1876*).

Nel caso di specie, difatti, risulta che la Società ha emesso nei confronti del sig. A. L. fatture *sine titulo* e che, una volta venuta a conoscenza dell'erroneo addebito, non ha provveduto a stornare le relative somme in violazione di quanto prescritto dall'articolo 11, comma 1, della delibera n. 179/03/CSP in caso di "somme erroneamente addebitate". Nel verbale di accertamento n. 82/10/DIT, sulla base del quale è stato dato avvio al presente procedimento sanzionatorio è stato accertato che: "*Con la nota di risposta del 12 febbraio 2010 la Società Telecom Italia S.p.A. comunicava al sig. A. L. di avere già provveduto a cessare la linea oggetto di contestazione, ma di non poter effettuare lo storno delle somme addebitate in relazione all'attivazione del suddetto servizio a causa della presentazione della contestazione circa gli importi fatturati oltre il termine previsto dalla Condizioni generali di contratto di Telecom Italia S.p.A.*". La Società, pertanto, a seguito della ricezione di una contestazione da parte dell'utente e nonostante avesse già svolto le verifiche relative alla fondatezza della stessa - tant'è che dichiara, nella suddetta lettera, di aver già provveduto allo cessazione della linea oggetto di contestazione - non ha provveduto a

rimuovere le conseguenze della condotta lesiva da essa posta in essere trincerandosi dietro la tempistica prevista dalle Condizioni generali di contratto per la presentazione di contestazioni concernenti le somme addebitate in fattura. E' evidente difatti, per tutto quanto detto sopra, come l'addebito di dette somme non trovi fondamento in un rapporto obbligatorio, cui per l'appunto sarebbero state applicabili le regole che le parti si sono date al momento della sottoscrizione del contratto (quali per l'appunto le Condizioni generali di contratto), ma sia stato piuttosto effettuato *sine titulo*.

Con riferimento poi a quanto sostenuto dalla Società nelle proprie memorie del 1° febbraio 2011 circa la mancata presentazione di una denuncia o di un disconoscimento da parte dell'utente relativamente al servizio cui le somme fatturate si riferivano, si rileva come ciò sia confutato da quanto sostenuto dalla stessa nella nota di risposta all'Ufficio segnalazioni e vigilanza di questa Autorità del 21 ottobre 2010, ove per l'appunto si legge "*Dalla consultazione delle esigenze risulta pervenuta una segnalazione a disconoscimento degli addebiti relativi all'utenza n. 088358xxxx*"; in secondo luogo, con riferimento a quanto asserito dalla Società circa l'avvenuta regolarizzazione della situazione amministrativa-contabile della Società, successivamente alla cessazione sui sistemi gestionali del servizio *de quo*, si fa presente che dalla documentazione acquisita agli atti risulta, di contro, che la Società ha avviato una pratica di recupero credito nei confronti del sig. A. L. per ottenere il pagamento delle somme addebitate erroneamente.

RITENUTO, pertanto, che nel caso di specie non ricorrano i presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa prevista dall'articolo 7, comma 5, Allegato A, della delibera n. 179/03/CSP;

RITENUTO invece, per quanto sopra esposto, che ricorrano i presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa prevista dall'articolo 11, comma 1, della medesima delibera;

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

a) con riferimento alla gravità della violazione, va rilevato che la condotta della Società ha comportato un nocimento limitato al segnalante consistente sostanzialmente nella pretesa di pagamento di somme non dovute;

b) con riferimento all'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, va rilevato che non risulta che la Società abbia fatto alcunché successivamente all'avvio del presente procedimento sanzionatorio;

a) con riferimento alla personalità dell'agente, Telecom Italia S.p.A. è una società dotata di una organizzazione idonea a garantire l'assolvimento degli obblighi di cui alla delibera 11, comma 1, allegato A, della delibera n. 179/03/CSP;

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

RITENUTO, alla luce delle summenzionate considerazioni, di dover determinare la sanzione amministrativa pecuniaria nella misura del minimo edittale, pari ad euro 10.329,00 (diecimilatrecentoventinove/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;

SENTITA la relazione 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 Milano, alla Piazza Affari n. 2 e sede secondaria in Roma, al Corso d'Italia n. 41, il pagamento di euro 10.329,00 (diecimilatrecentoventinove/00), quale sanzione amministrativa pecuniaria irrogata ai sensi dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249 per la violazione dell'articolo 11, comma 1, Allegato A, della delibera 179/03/CSP;

DIFFIDA

altresì, la predetta società dal porre in essere ulteriori comportamenti in violazione dell'articolo 11, comma 1, allegato A, della delibera n. 179/03/CSP;

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. 336/11/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. 336/11/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 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 9, del decreto legislativo n. 259/2003, i ricorsi avverso i provvedimenti dell'Autorità rientrano nella giurisdizione esclusiva del Giudice Amministrativo. La competenza di primo grado è attribuita in via esclusiva ed inderogabile al Tribunale Amministrativo del Lazio.

Roma, 15 giugno 2011

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

I COMMISSARI RELATORI
Gianluigi Magri
Sebastiano Sortino

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