

Delibera n. 338/11/CONS

Archiviazione del procedimento sanzionatorio n. 75/10/DIT avviato nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. per la violazione dell'articolo 11 della delibera n. 179/03/CSP con riferimento alla fatturazione di corrispettivi per beni e servizi non richiesti.

L'AUTORITÀ

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";

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante "Modifiche al sistema penale";

VISTA il regolamento in materia di procedure sanzionatorie di cui alla delibera n.136/06/CONS del 15 marzo 2006 e successive modifiche ed integrazioni;

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" del 24 luglio 2003, ed in particolare l'articolo 7, comma 5 e articolo 11, comma 1, allegato A);

VISTO il verbale di accertamento n. 75/10/DIT e il conseguente atto di contestazione della Direzione tutela dei consumatori n. 75/10/DIT del 22 dicembre 2010, notificato in data 28 dicembre 2010, con il quale è stata contestata alla società Telecom Italia S.p.A., con sede legale in Milano, in Piazza Affari n.2 e sede secondaria in Roma, al Corso d'Italia n.41, la violazione degli articoli 7, comma 5, e 11, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 179/03/CSP, per aver indebitamente fatturato, in relazione all'utenza telefonica n. 09071xxxx, intestata a G. P., il servizio denominato "Alice Total Security 1PC", contestato dal cliente con procedura di reclamo, e per non aver prontamente rimborsato l'utente delle somme pagate per la predetta indebita fatturazione, condotta sanzionabile ai sensi dell'articolo 1, comma 31 della legge 31 luglio 1997, n. 249;

VISTA la memoria difensiva presentata dalla società Telecom Italia S.p.A. in data 1° febbraio 2011, acquisita al protocollo dell'Autorità con n. 0005006 del 2 febbraio 2011

CONSIDERATO che il Consiglio dell'Autorità nella riunione del 6 aprile 2011 ha ritenuto opportuno richiedere ulteriori approfondimenti, determinando in tal modo, ai sensi dell'articolo 10, comma 3, del sopra citato regolamento di cui alla delibera n.136/06/CONS, la proroga di trenta giorni del termine per la conclusione del procedimento in questione, di cui è stata data comunicazione alla predetta società con nota del 12 aprile 2011, prot. n. 0016792;

VISTA la nota del 31 maggio 2011 prot. n. SGIUR/830/11, con la quale il Servizio Giuridico di questa Autorità ha espresso il proprio orientamento interpretativo in risposta ai chiarimenti richiesti dal Consiglio;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Deduzioni della società interessata.

La società Telecom Italia S.p.A. nella memoria difensiva ha affermato che in data 27 maggio 2009 il sig. G. P. ha attivato via web, sull'utenza n. 09071xxxx il servizio internet denominato "Alice Mia" ed il servizio supplementare "Alice Total Security". In data 15 giugno 2009 l'utente ha chiesto la cessazione della fatturazione del servizio aggiuntivo denominato "Alice Total Security". In tale data Telecom ha dato avvio alla cessazione della fatturazione del servizio "Alice Total Security" che prevede la necessità di eseguire due operazioni manuali su sistema (denominato *webkit*). Dalle verifiche effettuate sembrerebbe essersi verificata un'anomalia sul sistema *webkit* che non ha consentito il completamento dell'avviata procedura, ultimata solo in data 20 marzo 2010.

L'operatore ha precisato che le indebite fatturazioni del servizio "Alice Total Security" sono avvenute sulle fatture nn. 6/09, 1/10,2/10 e 3/10 per un totale di € 25,58 più IVA. Telecom ha predisposto lo storno di quanto indebitamente pagato dall'utente con accredito in fattura 6/2010 del 19 agosto 2010 di € 30,70 iva inclusa;

Nelle conclusioni la società chiede l'archiviazione del procedimento *de quo* e, in via subordinata, in caso di mancato accoglimento delle deduzioni a difesa, di valutare i fatti contestati come posti in violazione della sola disposizione prevista dall'articolo 7, comma 5 (e non anche per l'altra violazione contestata, concernente il disposto dell'articolo 11, comma 1, che disponeva all'epoca in cui si sono verificati i fatti contestati: "Gli organismi di telecomunicazioni rimborsano all'utente le somme erroneamente addebitate. Se gli errati addebiti riguardano una pluralità di utenti, gli organismi di telecomunicazioni effettuano automaticamente il rimborso ai relativi abbonati o, in caso di servizi prepagati, informano gli utenti della possibilità di richiederlo") in quanto stava già provvedendo allo storno degli importi addebitati come affermato nella lettera di risposta ai chiarimenti istruttori dell'Ufficio gestione delle segnalazioni del 31 agosto 2010 prot. n. 52460.

II. Valutazioni dell'Autorità in ordine al caso di specie

A seguito dei approfondimenti istruttori richiesti dal Consiglio nella seduta del 6 aprile u.s. e formalizzati nel parere reso dal Servizio Giuridico con nota del 31 maggio 2011, si rappresentano le risultanze conclusionali inerenti il procedimento *de quo*.

Con l'atto di avvio del procedimento n. 75/10/DIT è stata contestata l'illegittima fatturazione di un servizio aggiuntivo supplementare "Alice Total Security" (riguardante il costo di attivazione di un pacchetto antivirus per il servizio internet) sull'utenza n. 09071xxxx in concomitanza con l'attivazione, da parte dell'intestatario dell'utenza, del servizio internet denominato "Alice Mia". La condotta di Telecom Italia, relativa all'indebita fatturazione del servizio, è stata inquadrata come violazione del disposto dell'articolo 7, comma 5, della delibera 179/03/CSP, mentre la condotta concernente il mancato rimborso in presenza di procedura di reclamo è stata considerata in violazione del disposto dell'articolo 11, comma 1 della medesima delibera.

Orbene, a seguito degli approfondimenti istruttori disposti dal Consiglio nella seduta del 6 aprile u.s., è possibile ritenere che la contestazione dell'articolo 7, comma 5 della delibera n. 179/03/CSP non sia ravvisabile nel caso di specie, in quanto l'errata fatturazione è dipesa dall'attivazione di un servizio accessorio a quello effettivamente richiesto nel corso di una attivazione via web, e dunque è realistico ritenere che la stessa sia dipesa da una mancata "disselezione" della casella relativa alla attivazione del servizio "Alice Total Security IPC".

Con riferimento al secondo profilo di violazione, Telecom ha asserito che il processo avviato a seguito del reclamo del 15 giugno 2009 non è andato immediatamente a buon fine per il verificarsi di una anomalia di sistema nelle modalità sopra descritte. Telecom ha però dimostrato di aver stornato quanto indebitamente fatturato con l'emissione della fattura 6/10 del 6 ottobre 2010, in atti, e dunque con diversi mesi di anticipo rispetto alla contestazione de qua.

Pertanto per le sopra esposte motivazioni si ritiene l'insussistenza della violazione contestata.

RITENUTO, pertanto, in relazione agli addebiti contestati, che non ricorrano, i presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa prevista ai sensi dell'articolo 1, comma 31 della legge 31 luglio 1997, n. 249;

VISTA la proposta formulata dalla Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione 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 sanzionatorio n. 75/10/DIT.

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

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.

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

