



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 345/14/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE ALLA SOCIETÀ TELECOM ITALIA S.P.A.
PER LA VIOLAZIONE DEGLI ARTICOLI 2 E 3, ALLEGATO A, DELLA
DELIBERA n. 664/06/CONS, IN COMBINATO DISPOSTO CON L'ARTICOLO
70 DEL DECRETO LEGISLATIVO 1 AGOSTO 2003, n. 259
(CONTESTAZIONE n. 6/14/DIT)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 26 giugno 2014;

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*”;

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 legge 7 agosto 1990, n. 241, recante “*Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*”;

VISTO il decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, recante “*Attuazione dell'articolo 44 della legge 18 giugno 2009, n. 69, recante delega al governo per il riordino del processo amministrativo*”;

VISTA la delibera n. 136/06/CONS, del 15 marzo 2006, ed il relativo Allegato A, recante “*Regolamento in materia di procedure sanzionatorie*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/12/CONS;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 32/14/CONS;

VISTA la delibera n. 401/10/CONS, del 22 luglio 2010, recante “*Disciplina dei tempi dei procedimenti*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 118/14/CONS;

VISTA la delibera 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 354/11/CONS;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTO l'atto di contestazione n. 6/14/DIT del 5 febbraio 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Il fatto e la contestazione

All'esito delle verifiche preistruttorie compiute dall'Ufficio competente, aventi ad oggetto sia le denunce pervenute direttamente in AGCOM che quelle trasmesse dall'Autorità *Antitrust*, è emerso che, nel periodo ricompreso tra giugno 2012 e giugno 2013, diversi utenti hanno segnalato l'illegittima attivazione e l'indebita fatturazione, da parte della società Telecom Italia S.p.A. (di seguito la Società), dei servizi denominati "*Cubovision*" e "*Cubomusica*".

In particolare, alcuni utenti (n. 6) hanno denunciato di non aver mai richiesto i predetti servizi e di averne riscontrato l'attivazione solo dopo aver visionato le fatture emesse dalla Società. In altri casi (n. 2), invece, gli utenti, pur avendo affermato di aver reso il proprio consenso vocale, hanno lamentato l'inesattezza delle informazioni fornite dall'operatore nella descrizione delle condizioni economiche dei predetti servizi (asseritamente offerti in modo ingannevole come gratuiti o, comunque, senza chiarire che gli stessi avrebbero comportato l'addebito di costi aggiuntivi).

Sulla base di dette risultanze, rese anche alla luce degli elementi e delle informazioni fornite dall'operatore in fase preistruttoria, l'Autorità, con l'atto n. 6/14/DIT, ha contestato alla società Telecom Italia S.p.A. la violazione degli articoli 2 e 3, allegato A, della delibera n. 664/06/CONS, in combinato disposto con l'articolo 70 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 per non aver ottemperato agli obblighi di trasparenza precontrattuale, nonché a quelli connessi alla legittima attivazione di servizi e/o fornitura di beni, sulla base di una reale, consapevole e comprovabile acquisizione della volontà contrattuale degli utenti.

2. Deduzioni della società

In relazione ai fatti oggetto di contestazione, la società Telecom Italia S.p.A. ha rappresentato quanto segue.

In via preliminare, la Società ha messo in evidenza la peculiarità del procedimento in esame che, da un lato, si fonda sulla presunta violazione della normativa di settore e, dall'altro, è volto ad accertare l'esistenza di una pratica commerciale scorretta, entrando, così, nell'ambito di una materia regolata dalla disciplina generale contenuta nel *Codice del consumo* (articoli 18-27). Ad avviso di Telecom, in particolare, la contemporanea vigenza di una disciplina generale e di una a carattere speciale determina delle oggettive incertezze difensive, essendo poco chiaro il quadro normativo di riferimento entro il quale l'operatore è tenuto a svolgere le proprie deduzioni. Il procedimento n. 6/14/DIT, invero, è esemplificativo dell'incertezza connessa al riparto



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

di competenze tra l'Autorità garante della concorrenza e del mercato (AGCM) e l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni rispetto alle attività di *enforcement* sulle pratiche commerciali scorrette, anche alla luce dell'adozione del decreto legislativo volto a recepire la direttiva *Consumer Rights*.

Sulla base di tali premesse, quindi, la Società ha auspicato la sospensione del procedimento in attesa che vengano fissati, con maggiore chiarezza, gli aspetti applicativi e procedurali delle competenze tra le due Autorità in materia di tutela dei consumatori.

Rispetto alla violazione contestata, la Società ha brevemente descritto le modalità procedurali utilizzate dalla stessa per stipulare contratti a distanza, differenziando tra attivazioni che effettuate a seguito di contatti *inbound* o *outbound*. Per entrambe le modalità, in ogni caso, Telecom S.p.A. ha dato atto della conformità delle procedure alle norme di settore, a partire dallo *script* di registrazione utilizzato dagli addetti del *call center*, alla fase di validazione del contratto (cui segue l'invio della *welcome letter*), sino al riconoscimento e alla gestione del diritto di recesso.

Per quanto concerne le attivazioni indicate nell'atto di contestazione, la regolarità delle procedure di vendita a distanza e l'assenza di significative problematiche nella fase di commercializzazione dei servizi o in quella successiva di validazione, sarebbero comprovate, ad avviso della Società, dal numero molto esiguo di segnalazioni (8 casi) rispetto al totale delle vendite a distanza realizzate dalla Società nel medesimo periodo (circa 340 mila). Le vendite dei servizi *Cubovision*, peraltro, sono tutte riconducibili ad un determinato arco temporale (da aprile 2012 a settembre 2013), nel corso del quale la Società ha offerto il servizio in promozione, gratuito nel primo periodo. La maggior parte dei casi in esame, in particolare, afferisce alla vendita dell'offerta promozionale *Super Internet* e *Cubovision* (lanciata sul mercato a luglio 2012 e terminata a maggio 2013), in cui il servizio è stato offerto gratuitamente solo per il primo mese. L'offerta, infatti, prevedeva l'attivazione di un *bundle* composto da: *Super Internet* (opzione aggiuntiva all'ADSL che permette di raggiungere una velocità di *download* di circa 10 MB) e *Abbonamento Cubovision* (opzione aggiuntiva all'ADSL che permette di vedere circa 3000 titoli tra film/serie Tv e cartoni animati tutti in modalità *on demand*) con il primo mese gratuito e poi un costo di euro 9,00, applicato al termine del periodo di promozione.

La Società, in ogni caso, ha confermato che la promozione in esame non è più in commercio e, pertanto, tutti gli effetti della condotta contestata devono ritenersi cessati.

Ad avviso della Società, tale precisazione è rilevante per dimostrare, da un lato, la correttezza del proprio operato e, dall'altro, l'infondatezza delle segnalazioni. Gli utenti, infatti, hanno disconosciuto il servizio nonostante abbiano prestato il proprio consenso durante il contatto telefonico e abbiano ricevuto tutte le corrette informazioni da parte dell'operatore, tra cui, ovviamente, anche quelle economiche, oltre a ricevere la *welcome letter*. Con tale documentazione, in particolare, vengono forniti gli allegati riguardanti le caratteristiche del servizio, le condizioni economiche, le istruzioni per la prima registrazione, le condizioni Generali di Contratto e Informativa Privacy, oltre alle



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

indicazioni riguardanti la procedura da seguire in caso di “errata attribuzione del servizio”.

La Società ha precisato, altresì, che, per *policy* aziendale, in caso di disconoscimento entro i termini previsti, si procede sempre all'accoglimento del reclamo ed allo storno degli eventuali addebiti non dovuti, così come accaduto per tutti i segnalanti.

Nel merito delle singole segnalazioni, infine, la società Telecom Italia ha fornito una breve ricostruzione dei fatti, chiarendo la posizione amministrativa e contabile di ciascun utente e le modalità di gestione dei rispettivi reclami.

Alla luce di tutto rappresentato, la Società ha confermato la legittimità delle vendite a distanza ed il rispetto della normativa relativa agli obblighi di diligenza professionale a tutela dei consumatori. I denunciati, in particolare, sono stati pienamente consapevoli rispetto all'attivazione dei servizi *Cubovision* e *Cubomusica*, sia perché hanno spontaneamente chiamato il servizio clienti, sia perché hanno ricevuto le *welcome letter* di conferma.

La Società, pertanto, ha richiesto l'archiviazione del procedimento sanzionatorio n. 6/14/DIT.

3. Valutazioni dell'Autorità

In sede difensiva, la Società ha richiesto, in via preliminare, la sospensione del procedimento sanzionatorio fino a quando non venga chiarito il riparto di competenza tra AGCM ed AGCOM, in materia di pratiche commerciali scorrette nel settore delle comunicazioni elettroniche. Ad avviso di Telecom, infatti, tutte le incertezze normative e giurisprudenziali connesse a tale questione hanno ingenerato una serie di dubbi interpretativi e di certezza del diritto, con ripercussioni sulle imprese e sui consumatori, oltre che sulle attività sanzionatorie compiute dalle due Autorità.

Tale richiesta di sospensione, invero, non può trovare accoglimento.

Il procedimento in esame, infatti, è stato avviato sulla base di segnalazioni trasmesse all'AGCOM dall'Autorità *Antitrust*, in esecuzione di una serie di pronunce del giudice amministrativo, sia di segnalazioni pervenute direttamente all'Autorità di settore. Le denunce confluite nel procedimento *de quo*, pertanto, sono state acquisite per competenza dall'AGCOM che le ha gestite ed esaminate conformemente alle indicazioni legislative e giurisprudenziali vigenti in quel momento. Analogamente, le condotte denunciate dagli utenti sono state verificate “*limitatamente agli aspetti regolati*”, in applicazione delle sole norme di settore. Ciò è avvenuto anche in relazione al fenomeno delle attivazioni non richieste dei servizi *Cubovision* e *Cubomusica*.

Per quanto concerne propriamente le modifiche recentemente apportate al *Codice del Consumo*, introdotte con il decreto legislativo n. 21/2014 (recante “*Attuazione della direttiva 2011/83/UE sui diritti dei consumatori, recante modifica delle direttive 93/13/CEE e 1999/44/CE e che abroga le direttive 85/577/CEE e 97/7/CE*”), è opportuno precisare che, sebbene le nuove disposizioni abbiano ridefinito il riparto di



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

competenze tra le due Autorità in materia di pratiche commerciali scorrette, le stesse, *ratione temporis*, non trovano applicazione nel caso di specie. Sia la commissione del fatto, oggetto di accertamento, che la contestazione della violazione, infatti, afferiscono ad un momento antecedente all'entrata in vigore del suddetto provvedimento (*i.e.*, 26 marzo 2014); conseguentemente l'AGCOM, nel rispetto dei parametri giurisprudenziali sopra specificati, ha gestito le segnalazioni pervenute per competenza e, dopo aver riscontrato la violazione della regolamentazione di settore, ha legittimamente intrapreso un'azione sanzionatoria nei confronti della società Telecom Italia S.p.A.

Tanto premesso, per le motivazioni di seguito precisate, le argomentazioni difensive prospettate da Telecom Italia S.p.A. non possono trovare accoglimento.

In particolare, sebbene la Società abbia descritto le modalità procedurali attraverso le quali ha commercializzato l'offerta Super Internet con *Cubovision* (fornendo, a tal proposito, la copia degli *script* di registrazione utilizzati dagli addetti del *call center* nella contrattazione a distanza) e dato riscontro dell'invio delle *welcome letter* ai clienti per confermare l'attivazione e le caratteristiche del servizio, non ha comunque addotto alcuna giustificazione valida per escludere la violazione contestata.

Con il procedimento *de quo*, infatti, l'Autorità ha messo in discussione la correttezza e la buona fede della Società nel fornire ai clienti le informazioni prima e durante la registrazione dei *verbal ordering* e, in particolare, l'effettiva volontà degli utenti di fruire del servizio *Cubovision* secondo le reali condizioni economiche del servizio (*gratis* solo il primo mese). Ed invero, non può rilevare, al fine di sostenere la legittimità delle attivazioni, la circostanza che la Società, nel fornire le informazioni tecniche ed economiche del servizio, abbia seguito lo schema dello *script* di registrazione e, subito dopo, inviato la *welcome letter*. La predetta documentazione, infatti, non è finalizzata ad acquisire la volontà dei clienti, bensì a confermare l'attivazione già autorizzata nel corso della (precedente) contrattualizzazione a distanza.

La *welcome letter*, difatti, costituisce uno strumento (aggiuntivo rispetto alle informazioni già rese in sede di sottoscrizione del contratto a distanza) attraverso il quale l'utente, dopo aver visualizzato nuovamente le condizioni dell'offerta alla quale ha aderito, ha la possibilità di intraprendere, sin da subito, l'eventuale azione di disconoscimento, senza dover attendere il conto telefonico da cui desumere l'addebito di costi per servizi o prodotti non richiesti.

Diversamente da quanto sostenuto dalla Società, dunque, l'invio della *welcome letter* non può costituire un elemento sufficiente ad escludere l'illiceità della condotta imputata alla Società nella promozione e nell'attivazione dei servizi *Cubovision* e *Cubomusica*.

Per quanto appurato, dunque, non può che confermarsi la violazione contestata, pur dovendo considerare, ai fini della quantificazione della sanzione, i seguenti aspetti. *In primis*, va tenuto conto della cessazione degli effetti della condotta contestata (il servizio *Cubovision*, infatti, è stato commercializzato solo per un determinato periodo di tempo). A ciò va aggiunto che, in base alle informazioni acquisite nel corso del procedimento, due degli otto segnalanti hanno contestato l'attivazione dopo diversi mesi dall'avvenuta attivazione. In un altro caso, poi, l'attivazione del servizio *Cubovision*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

non ha comportato addebiti e, dunque, l'utente non ha patito alcun pregiudizio di carattere economico. In ultimo, va considerato che tutti i reclami sono stati gestiti mediante la disattivazione del servizio contestato e lo storno/rimborso dei relativi importi.

RITENUTA, pertanto, la sussistenza dei presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa da euro 58.000,00 ad euro 580.000,00, ai sensi dell'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 98, comma 17-*bis*, del d.lgs. n. 259/2003, nel caso di specie non si applicano le disposizioni sul pagamento in misura ridotta di cui all'articolo 16 della legge n. 689/1981;

RITENUTO, quindi, di dover determinare la sanzione pecuniaria nella misura complessiva di euro 58.000,00 (*cinquantottomila/00*) e che in tale commisurazione rilevano altresì i seguenti criteri, di cui all'articolo 11 della legge n. 689/1981:

A. Gravità della violazione

In relazione alla gravità della violazione, va tenuto conto che la società Telecom Italia S.p.A., avvalendosi di modalità di commercializzazione dei servizi *Cubovision* e *Cubomusica* non rispondenti alle vigenti prescrizioni legislative e regolamentari in materia di tutela dell'utenza, con particolare riguardo alle prescrizioni sulla trasparenza ed ai principi di lealtà e buona fede nei contratti stipulati a distanza, ha indotto gli utenti ad aderire ad una proposta commerciale in abbonamento, in assenza di un consenso informato e consapevole rispetto alle reali condizioni economiche dell'offerta.

B. Opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione

Rispetto all'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione va tenuto conto, come già evidenziato in sede di motivazione, che la società Telecom, oltre ad aver cessato la condotta contestata, ha gestito i reclami di tutti gli utenti, disponendo l'immediata disattivazione del servizio e lo storno/rimborso dei relativi importi. Al contempo, mediante l'invio delle *welcome letter* ha assicurato agli utenti la possibilità di intraprendere tempestivamente l'azione di disconoscimento, onde incorrere in una fatturazione più onerosa.

C. Personalità dell'agente

In relazione alla personalità dell'agente, occorre tenere presente che Telecom Italia S.p.A., sia nel corso delle verifiche preliminari che nell'ambito dell'istruttoria procedimentale, ha assunto un comportamento collaborativo, consentendo all'Autorità



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

di svolgere compiutamente le attività di propria competenza. Va tenuto conto, altresì, che la Società è dotata di un'organizzazione interna idonea ad assicurare, con dovuta diligenza, il rispetto delle prescrizioni di cui agli articoli 2 e 3, allegato A, della delibera n. 664/06/CONS.

D. Condizioni economiche dell'agente

Con riferimento alle condizioni economiche dell'agente, deve evidenziarsi come esse, in considerazione del fatturato netto realizzato dalla Società nell'esercizio di bilancio 2012, pari a 16.940 mln di euro (al lordo delle quote spettanti ad altri gestori), risultino tali da consentire l'applicazione della sanzione come sopra determinata.

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

ACCERTA

che la società Telecom Italia S.p.A. – codice fiscale: 00488410010, con sede legale in con sede legale in Milano, Piazza degli Affari 2, e sede secondaria in Roma, Corso Italia 41, ha violato le disposizioni di cui agli articoli 2 e 3, allegato A, della delibera n. 664/06/CONS, in combinato disposto con l'articolo 70 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 per non aver ottemperato agli obblighi di trasparenza precontrattuale, nonché a quelli connessi alla legittima attivazione di servizi e/o fornitura di beni, sulla base di una reale, consapevole e comprovabile acquisizione della volontà contrattuale degli utenti;

ORDINA

alla predetta società di pagare la sanzione amministrativa pecuniaria di euro 58.000,00 (*cinquantottomila/00*) per la violazione delle disposizioni di cui agli articoli 2 e 3, allegato A, della delibera n. 664/06/CONS, in combinato disposto con l'articolo 70 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, nei termini descritti in motivazione, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 16, del medesimo decreto;

DIFFIDA

la citata società dall'intraprendere ogni attività e/o comportamenti in violazione delle disposizioni richiamate;

INGIUNGE



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

alla società Telecom Italia S.p.A. di versare entro 30 giorni dalla notificazione del presente provvedimento, sotto pena dei conseguenti atti esecutivi a norma dell'articolo 27 della citata legge n. 689/1981, la somma di euro 58.000,00 (*cinquantottomila/00*) alla Sezione di Tesoreria Provinciale dello Stato, avente sede a Roma, utilizzando il bollettino c/c n. 871012 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, ai sensi dell'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 con delibera 345/14/CONS*" ovvero, in alternativa, indicando la medesima causale, utilizzando il codice IBAN: IT5400100003245348010237900 per l'imputazione della medesima somma al capitolo, capo X mediante conto corrente bancario dei servizi di Tesoreria provinciale dello Stato.

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 345/14/CONS*".

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alla parte e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Napoli, 26 giugno 2014

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Francesco Posteraro

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani