

DELIBERA N. 348/07/CONS

**ORDINANZA-INGIUNZIONE ALLA SOCIETA' TELECOM ITALIA S.P.A. PER
VIOLAZIONE DELL'ARTICOLO 70 DEL DECRETO LEGISLATIVO 1°
AGOSTO 2003, N. 259, IN RELAZIONE ALLA TRASPARENZA TARIFFARIA
DELLA CARTA TELEFONICA INTERNAZIONALE DENOMINATA "NEW
WELCOME"**

L'AUTORITA',

NELLA riunione del Consiglio del 28 giugno 2007;

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";

VISTA la delibera dell'Autorità n. 136/06/CONS del 15 marzo 2006, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 31 marzo 2006, n. 76, ed il relativo Allegato, recante "Regolamento in materia di procedure sanzionatorie";

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;

VISTO l'atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori, n. 07/07/DIT del 24 gennaio 2007 ed il relativo verbale di accertamento di pari numero e data, con il quale sono state contestate alla società Telecom Italia S.p.A. le violazioni:

a) del combinato disposto dei commi 1, lettera d), 3 e 6, dell'art. 70, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, per non aver presentato, in modo chiaro, esatto e completo, i contenuti del servizio nonché i termini e le modalità di erogazione ed in particolare i prezzi, l'unità di conteggio e le modalità di tassazione applicate e per aver scalato sulle carte prepagate, di cui alla tabella riportata nel citato verbale di accertamento, importi differenti e maggiori rispetto a quelli resi noti dai profili tariffari pubblicizzati (in termini minutari);

b) dell'art. 70, comma 4, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, per aver modificato, senza preavviso, le condizioni economiche applicate ai servizi telefonici internazionali offerti al pubblico;

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la Società interessata in data 23 febbraio 2007;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Deduzioni della società interessata. Nel corso dell' audizione, Telecom Italia S.p.A. ha esposto, in merito alla sussistenza delle violazioni contestate, le seguenti osservazioni in fatto ed in diritto:

A) In merito alla contestazione di cui al punto a), Telecom Italia sostiene che le modalità di tassazione applicate risultano coerenti con quanto comunicato sia al Ministero delle Comunicazioni e all'Agcom, sia al pubblico, e che non vi sono stati errori nella fatturazione.

Con specifico riferimento, poi, ai monitoraggi oggetto dei verbali della Polizia Postale, Telecom Italia riporta gli esiti delle verifiche effettuate sulla piattaforma di rete che gestisce la tassazione del credito associata alla Carta New Welcome, come di seguito specificato.

In relazione alla Carta New Welcome con numero seriale **0788XXXXX**, nella data oggetto di rilevazione risultano essere state effettuate le seguenti chiamate: una prima, a fronte della quale non è stato addebitato nessun importo, e che ha probabilmente dato luogo ad una semplice consultazione del credito associato alla scheda, ed una seconda chiamata, che ha invece dato luogo ad una connessione verso il numero raggiunto in Albania. A fronte di tale seconda chiamata, il sistema di tassazione ha provveduto ad applicare le condizioni previste per la tipologia di direttrice raggiunta (Albania Mobile), applicando pertanto una tariffa minima per il 1° minuto di conversazione e unità di tassazione ogni 6 secondi successivi (modalità di addebito sincrona posticipata).

Considerato che il costo di ogni unità di tassazione per la direttrice Albania mobile è pari a 0,0208 euro, a fronte della durata della chiamata di 359 secondi si è provveduto alla contabilizzazione di 10 unità di tassazione iniziali a copertura dei primi 60 sec. (pari pertanto a euro 0,2080) e di successive 49 unità di tassazione a copertura dei successivi 294 secondi (pari a euro 1,0192) per un totale di euro 1,2272. I residui 5 secondi, rispetto al totale di 359 secondi, non sono stati oggetto di tassazione in quanto non si è raggiunto il 6° secondo successivo.

In relazione poi alla Carta New Welcome con numero seriale **0788XXXXX**, nella data oggetto di rilevazione risultano essere state effettuate le seguenti chiamate: una prima, a fronte della quale non è stato addebitato nessun importo, e che ha probabilmente dato luogo ad una semplice consultazione del credito associato alla scheda, ed una seconda chiamata, che ha invece dato luogo ad una connessione verso il numero raggiunto in Albania. A fronte di tale seconda chiamata, il sistema di tassazione ha provveduto ad applicare le condizioni previste per la tipologia di direttrice raggiunta (Albania Mobile),

applicando pertanto una tariffa minima per il 1° minuto di conversazione e unità di tassazione ogni 6 secondi successivi (modalità di addebito sincrona posticipata).

Considerato che il costo di ogni unità di tassazione per la direttrice Albania mobile è pari a 0,0208 euro, a fronte della durata della chiamata di 670 secondi si è provveduto alla contabilizzazione di 10 unità di tassazione iniziali a copertura dei primi 60 sec. (pari pertanto a euro 0,2080) e di successive 101 unità di tassazione a copertura dei successivi 606 secondi (pari a euro 2,1008), per un totale di euro 2,3088. I residui 4 secondi, rispetto al totale di 670 secondi, non sono stati oggetto di tassazione in quanto non si è raggiunto il 6° secondo successivo.

Anche l'estrazione di cartellini di traffico (CDR - Call Data Record) relativi alle chiamate di cui sopra effettuate sia dai sistemi di fatturazione all'interconnessione di Telecom Italia (Sistina) sia di sistemi di Telecom Italia Sparkle (rete di transito verso la carrier estera per tale direttrice di traffico- Albania) confermano che è stato ricevuto a ritroso dalla centrale di destinazione della chiamata il criterio di tassazione procedendo pertanto anche alla fatturazione di tale traffico a livello Wholesale su tali parametri.

B) Per quanto attiene alla contestazione di cui al punto b), la società rappresenta, in primo luogo, che le informazioni fornite nelle corrispondenze scambiate con questa Autorità nell'autunno 2004 relativamente alla carta telefonica internazionale prepagata "New Welcome" devono intendersi ad oggi ancora valide, in quanto non si è provveduto a modifiche né della tipologia di servizio erogato né della modalità di tassazione (sincrona posticipata). Sono state aggiornate, invece, le condizioni economiche rispetto ai valori vigenti nell'autunno 2004 (applicate a partire dal 12 dicembre 2003, così come comunicate al Ministero delle Comunicazioni con nota prot. 0013991-01). I prezzi oggi vigenti sono i medesimi di quelli inviati al Ministero delle Comunicazioni in data 5 maggio 2005 (prot. 00010985-01) e 12 maggio 2005 (prot. 00011413-01);

II Valutazioni dell'Autorità in merito alle eccezioni sollevate da Telecom Italia S.p.A.

In relazione a quanto dichiarato sub A), la soc. Telecom Italia conferma di aver effettuato l'addebito di 359 secondi sulla scheda con numero seriale 07883320066 e di 670 secondi sulla scheda con numero seriale 07884560034 per le telefonate effettuate nel corso del monitoraggio effettuato dalla Polizia Postale verso la direttrice di traffico Albania Mobile. Da detto monitoraggio emergeva che a fronte di una comunicazione di 0 secondi effettivi, Telecom Italia provvedeva a scalare dal credito delle schede New Welcome, inteso in termini minutarî, gli importi sopra indicati.

Sul punto Telecom Italia dichiara che ciò sia stato possibile perché ha ricevuto dal operatore estero, che ha provveduto al completamento della chiamata verso il numero mobile albanese, un segnale di risposta da cui Telecom Italia fa decorrere la fatturazione della chiamata.

Se, pertanto, risulta esserci una co-responsabilità del vettore albanese per le fatturazioni delle chiamate del tutto errate, è, altresì, sicuramente riscontrabile una responsabilità di Telecom Italia per una assenza di informativa sul punto verso i propri utenti. Sarebbe stato, infatti, sufficiente procedere ad una debita informativa, anche attraverso il

medesimo opuscolo informativo allegato alla scheda contenente le tariffe applicabili per singola direttrice di traffico, che avvisi l'utente che possono rivelarsi, per certe direttrici di traffico, delle anomalie di fatturazione dovute a problemi di connessione con il vettore estero. Ciò comporta una assenza di trasparenza da parte del gestore nell'applicazione delle tariffe a totale scapito dell'utente che trova decurtati minuti di traffico a fronte di comunicazioni non effettuate.

In relazione a quanto dichiarato sub B) le eccezioni di Telecom Italia, che ha dato prova che non vi è stato alcun cambio di tariffa relativa alla scheda prepagata New Welcome dal maggio 2005, risultano accoglibili;

RITENUTO, alla luce delle esposte considerazioni in merito alle eccezioni sollevate dalla società Telecom Italia S.p.A.

- che in relazione alla violazione di cui al punto a) dell'atto di contestazione e relativo verbale di accertamento n. 07/07/DIT ricorrano i presupposti per l'applicazione della sanzione pecuniaria amministrativa prevista dall'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, così come modificato dall'articolo 34, comma 1, lettera h), del decreto-legge 3 ottobre 2006, n. 262;

- che in relazione alla violazione di cui al punto b) dell'atto di contestazione e relativo verbale di accertamento n. 07/07/DIT non ricorrano i presupposti per l'applicazione della sanzione pecuniaria amministrativa poiché la società non ha modificato le condizioni economiche dei servizi internazionali offerti al pubblico attraverso le schede telefoniche prepagate denominate "New Welcome";

RITENUTO, come evidenziato anche nell'atto di contestazione, che nel caso di specie non ricorrano i presupposti per l'applicazione dell'articolo 8, comma 1, della legge 24 novembre 1981, n. 689, con riferimento alle violazioni accertate, e che pertanto le relative sanzioni dovranno essere oggetto di cumulo materiale;

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

- a) con riferimento alla gravità della violazione, va rilevato che il comportamento della società ha gravemente leso i diritti degli utenti che si sono visti addebitare importi sulle proprie schede telefoniche maggiori rispetto alla durata effettiva della chiamata;

- b) con riferimento all'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, va tenuto conto che Telecom Italia S.p.A. ha dichiarato di procedere alla modifica degli opuscoli allegati alle schede internazionali New Welcome introducendo una informativa puntuale sulle modalità di addebito delle tariffe e le circostanze di fatto che possono verificarsi a seguito della digitazione del numero telefonico estero destinatario della chiamata;

- c) con riferimento alla personalità dell'agente, Telecom Italia S.p.A. è dotata di una organizzazione interna idonea a garantire il rispetto di quanto stabilito dall'art. 70 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, pertanto di presentare, in modo chiaro, esatto

e completo, i contenuti del servizio nonché i termini e le modalità di erogazione ed in particolare i prezzi, l'unità di conteggio e le modalità di tassazione applicate alle schede internazionali prepagate;

d) con riferimento alle condizioni economiche dell'agente, si evidenzia che la società Telecom Italia S.p.A. sia tale da poter affrontare la sostenibilità della sanzione che si va ad irrogare per le violazioni;

RITENUTO, pertanto, di dover determinare la sanzione pecuniaria per ciascuna delle 2 violazioni di cui in contestazione nella misura pari al doppio del minimo edittale, previsto dall'articolo 98, comma 16, del medesimo decreto legislativo, equivalente ad euro 116.000,00 (centosedicimila/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 relazione del responsabile del procedimento, avv. Francesco Tesauro, e le risultanze istruttorie;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

SENTITA la relazione del Commissario Gianluigi Magri, relatore ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento di organizzazione e funzionamento dell'Autorità;

ORDINA

alla società Telecom Italia S.p.A., con sede in Roma, al Corso d'Italia, 41, il pagamento di € 116.000,00 (Euro centosedicimila/00) per le violazioni dell'articolo 70 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 rilevate per i medesimi casi, quale sanzione amministrativa pecuniaria irrogata ai sensi dell'articolo 98, comma 16, del medesimo decreto legislativo, per un importo complessivo di euro 232.000,00 (duecentotrentaduemila/00);

INGIUNGE

alla citata società di versare predetta somma alla Sezione di Tesoreria Provinciale dello Stato di Roma sul c/c n. 871012 con imputazione al capitolo 2379 capo X bilancio di previsione dello Stato, evidenziando nella causale "*Sanzione amministrativa articolo 98, commi 16, decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, irrogata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*", 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 348/07/CONS";

DIFFIDA

la società Telecom Italia S.p.A. dal porre in essere ulteriori comportamenti in violazione dell'art. 70 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 con riferimento alla trasparenza delle tariffe applicate in relazione alle carte telefoniche prepagate denominate "New Welcome";

DELIBERA

l'archiviazione del procedimento per insussistenza della violazione con riferimento all'articolo 70, comma 4, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, di cui alla lettera b).

La presente delibera è pubblicata nel Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile nel sito web dell'Autorità: www.agcom.it.

Ai sensi dell'articolo 9 del decreto legislativo 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.

Ai sensi dell'articolo 23 *bis*, comma 2, della legge 6 dicembre 1971, n. 1034, e successive modificazioni ed integrazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

Roma, 28 giugno 2007

IL COMMISSARIO RELATORE

Gianluigi Magri

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

Per visto di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola