

**DELIBERA n. 37/14/CONS**

**ORDINANZA INGIUNZIONE ALLA SOCIETÀ WIND  
TELECOMUNICAZIONI S.P.A.  
PER LA VIOLAZIONE DELL'ART. 2, COMMA 5, E DELL'ART. 3, COMMI 1  
E 2, ALLEGATO A, DELLA DELIBERA n. 664/06/CONS IN MATERIA DI  
ATTIVAZIONE DI SERVIZI NON RICHIESTI  
(PROC. SANZ. n. 26/13/DIT)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione di Consiglio del 30 gennaio 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*”, pubblicata nel Supplemento ordinario n. 154/L alla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 31 luglio 1997, n. 177, e s.m.i.;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”, pubblicata nel Supplemento ordinario n. 136 alla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 18 novembre 1995, n. 270, e s.m.i.;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”, pubblicato nel Supplemento ordinario n. 150 alla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 15 settembre 2003, n. 214, e s.m.i.;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante “*Modifiche al sistema penale*” pubblicata nel Supplemento ordinario alla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 30 novembre 1981, n. 329, e s.m.i.;

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 del 15 giugno 2012, n. 138, e s.m.i.;

VISTO la delibera 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 A, recante “*Regolamento in materia di procedure sanzionatorie*” e s.m.i.;

VISTA la delibera n. 664/06/CONS, Allegato A, recante “*Regolamento recante disposizioni a tutela dell’utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione*”

*elettronica mediante contratti a distanza*” ed, in particolare, l’art. 2, comma 5, e l’ art. 3, commi 1 e 2;

VISTO l’atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 26/13/DIT del 10 ottobre 2013, notificato alla parte in data 14 ottobre 2013, con il quale è stata contestata alla società Wind Telecomunicazioni S.p.A. (di seguito, la Società) la violazione dell’art. 2, comma 5, e dell’art. 3, commi 1 e 2, Allegato A, della delibera n. 664/06/CONS per aver fornito servizi senza la previa acquisizione del consenso degli utenti, oltre ad aver addebitato in fattura i relativi costi;

VISTA la nota del 13 novembre 2013 con la quale la Società interessata ha trasmesso la propria memoria difensiva e formulato istanza di audizione;

UDITA la Società nel corso dell’audizione del 27 novembre 2013;

CONSIDERATO quanto segue:

#### **I. Deduzioni della società Wind Telecomunicazioni S.p.A.**

In merito ai fatti oggetto di contestazione, la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. ha ricostruito le vicende che hanno interessato i segnalanti, nonché ribadito la legittimità della propria condotta.

In particolare, per quanto concerne la segnalazione inoltrata dalla sig.ra Giorgi, avente ad oggetto l’illegittima migrazione dell’utenza n. 0577921xxx da Telecom a Wind, avvenuta il 18 ottobre 2012 in assenza di una formale richiesta da parte dell’intestatario dell’utenza, la Società ha precisato quanto segue.

In data 29 dicembre 2011 la cliente rilasciava il consenso vocale per l’attivazione del servizio Infostrada, espletato (con accesso diretto in VULL) il successivo 20 gennaio 2012. Telecom, tuttavia, provvedeva ad inoltrare la relativa notifica solo in data 23 marzo 2012. Il 24 gennaio 2012, l’utente richiedeva la cessazione del contratto ma, in fase di gestione del recesso, veniva appurata l’impossibilità di procedere alla disattivazione del servizio, risultando ancora “*in lavorazione*” la fase di attivazione. Il successivo 20 febbraio 2012, invece, il contratto risultava essere “*in fase di esportazione verso sistemi esterni*”. Le anomalie riscontrate hanno reso necessario un intervento di bonifica manuale, conclusosi il 17 maggio 2012.

Secondo la ricostruzione fornita dalla Società, la procedura di migrazione (oggetto di disconoscimento) è riconducibile alla medesima richiesta di attivazione registrata il 29 dicembre 2012 che, sul sistema interno OLQ, ha generato due *record* distinti: il primo, con ordine di attivazione del 4 gennaio 2012, espletato in data 20 gennaio 2012 e notificato da Telecom Italia solo in data 23 marzo (il contratto è stato attivato e poi disattivato, come richiesto dalla cliente); il secondo ordine, datato 1 febbraio 2012 (che risulta inviato a Telecom il 5 ottobre 2012), è stato generato da un’anomalia, peraltro

visibile solo sul sistema OLQ, e per questo, non immediatamente riscontrabile sul CRM da parte degli operatori del *customer care*.

Il primo tentativo di migrazione è stato scartato da Telecom Italia l'8 ottobre 2012 con causale "Autenticazione PIN non superata" (l'ordine, infatti, ha inevitabilmente generato un codice errato). Il 9 ottobre 2012 il medesimo ordine è stato risottomesso a Telecom Italia che, nonostante il persistere di un codice non valido, ha dato seguito alla richiesta di attivazione, correttamente espletata il 18 ottobre 2012. Ad avviso della Società, dunque, Telecom ha omesso di effettuare gli opportuni controlli volti ad accertare la correttezza del codice di migrazione.

La Società ha anche precisato che, sul piano amministrativo, nel periodo 18 ottobre - 11 dicembre 2012, non è stata emessa alcuna fattura; ha chiarito, altresì, che l'utenza è stata riconfigurata su rete Telecom l'11 dicembre 2012 e che, ad oggi, la cliente fruisce regolarmente del servizio con il predetto gestore.

In conclusione, Wind ha ribadito che, l'ordine di migrazione del 18 ottobre 2012, ancorché eseguito in assenza del consenso dell'utente, è esclusivamente riconducibile ad un'anomalia di sistema (peraltro visibile solo su OLQ e non su CRM), confermando la buona fede della Società in merito alle irregolarità evidenziate in sede di avvio del procedimento sanzionatorio.

Per quanto concerne, invece, la Sig.ra Lizzio, la Società ha sostenuto l'infondatezza della violazione contestata, producendo la copia della registrazione vocale, datata 29 agosto 2012, con la quale la segnalante, diversamente da quanto denunciato, ha regolarmente concluso il contratto sconosciuto. Ad ulteriore supporto della propria posizione, Wind ha fornito la registrazione della *recall*, all'esito della quale l'operatore ha inserito sui sistemi l'ordine di attivazione, correttamente espletato in data 11 settembre 2012. A seguito dell'esercizio del diritto di ripensamento (manifestato a mezzo A/R del 12 settembre 2012), l'operatore ha avviato le opportune attività per assicurare la cessazione del servizio ed il rientro della linea in Telecom Italia. La disattivazione è avvenuta l'8 ottobre 2012, seguita, nei giorni successivi, dalla gestione del reclamo.

Ad avviso della Società, dunque, la registrazione del *verbal ordering* e della *recall* costituiscono degli elementi sufficienti ed idonei a dimostrare la legittimità della procedura di attivazione. La piena consapevolezza dell'utente, peraltro, è ulteriormente avvalorata dalla nota inviata dalla cliente il 12 settembre 2012, con la quale la sig.ra Lizzio, nell'affermare di aver stipulato telefonicamente il contratto, ha esercitato il diritto di ripensamento.

Per quanto sopra esposto, la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. ha richiesto l'archiviazione del procedimento sanzionatorio.

## **II. Valutazioni dell'Autorità.**

Con l'atto n. 26/13/DIT, l'Autorità ha contestato alla società Wind Telecomunicazioni S.p.A. la violazione dell'art. 2, comma 5, e dell'art. 3, commi 1 e 2, Allegato A, della delibera n. 664/06/CONS per aver fornito servizi senza la previa acquisizione del

consenso degli utenti (sig.ra Giorgi e sig.ra Lizzio), oltre ad aver addebitato in fattura i relativi costi. Nell'ambito delle verifiche pre-istruttorie, l'operatore non ha fornito un riscontro probatorio in merito alle attivazioni contestate, legittimando l'avvio del procedimento sanzionatorio. In detta sede la Società, al fine di sostenere la liceità della propria condotta, ha dettagliatamente ricostruito le vicende che hanno interessato le segnalanti, allegando una parziale ma pertinente documentazione probatoria.

Per quanto premesso, le argomentazioni prospettate da Wind possono trovare accoglimento nei limiti di seguito precisati.

*Nulla quaestio* in ordine alla segnalazione della sig.ra Lizzio, rispetto alla quale la Società ha adeguatamente dimostrato la legittimità dell'attivazione del servizio. In merito, infatti, Wind ha prodotto la copia della registrazione del *verbal ordering* dalla quale si evince, senza particolari dubbi interpretativi, la volontà inequivoca dell'utente di procedere alla sottoscrizione del contratto, regolarmente avvenuta il 29 agosto 2012. La consapevolezza della denunciante, peraltro, è ulteriormente comprovata dal tenore della richiesta di recesso sottoscritta dalla sig.ra Lizzio. Nella stessa, infatti, si legge testualmente "(...) con la presente esercita il diritto di recesso entro dieci giorni dal contratto All Inclusive, stipulato verbalmente e telefonicamente in data 29 agosto 2012, per la linea telefonica fissa n. 0931705xxx con il rientro in Telecom Italia".

Ne consegue, pertanto, l'oggettiva incongruenza rispetto al reclamo di disconoscimento, poi trasfuso nella segnalazione pervenuta in Autorità, e la legittimità del contratto che, in esecuzione dell'istanza di recesso, è stato cessato dall'operatore nei modi e nei tempi prescritti dalla regolamentazione vigente.

Per quanto concerne, invece, l'attivazione disposta nei confronti della sig.ra Giorgi, la Società, anche nell'ambito del procedimento *de quo*, non ha fornito elementi sufficienti per dimostrare l'infondatezza della violazione contestata. La Società, in particolare, ha meramente ricondotto l'attivazione del servizio ad un generico e non meglio precisato "errore di sistema", che avrebbe generato un ordine di migrazione, nonché comportato il successivo passaggio della linea in Wind. Invero, è lo stesso operatore che, nel sostenere la tesi della problematica tecnica, ha confermato l'assenza di una previa acquisizione commerciale della cliente, avvalorando la fondatezza del disconoscimento. Inoltre, l'imputabilità dell'attivazione all'errore di sistema, nei termini prospettati da Wind, oltre a non essere provata, è meramente ipotizzata. La Società, infatti, ha dichiarato che le difficoltà riscontrate nella disattivazione del primo contratto potrebbero aver determinato l'avvio della seconda, nonché disconosciuta, procedura di migrazione.

CONSIDERATO che, all'esito delle risultanze istruttorie, la società Wind Telecomunicazioni S.p.A., come meglio precisato in motivazione, ha dimostrato la legittimità del contratto in relazione alla sig.ra Lizzio e non anche per la sig.ra Giorgi;

RILEVATO che, per quest'ultima, la Società si è limitata ad imputare l'attivazione del servizio ad un generico e non comprovato "errore di sistema",

confermando, al contempo, l'assenza di una previa acquisizione commerciale della cliente;

RITENUTO, pertanto, di dover confermare quanto rilevato in sede di accertamento in relazione alla segnalazione della sig.ra Giorgi e, per l'effetto, di procedere ad irrogare la sanzione prevista dall'art. 98, comma 16, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, da determinarsi nella misura tra un minimo di euro 58.000,00 ad euro 580.000,00;

RITENUTO, in particolare, di dover determinare, per la violazione accertata, la sanzione nella misura del minimo edittale pari ad euro 58.000,00, al netto di ogni altro onere accessorio eventualmente dovuto, in relazione ai criteri di cui all'art. 11 della legge 689/81, come di seguito specificati.

In relazione alla gravità della violazione, il comportamento posto in essere dalla Società ha provocato un effetto pregiudizievole limitato ad un unico utente, non essendo emersa una condotta potenzialmente idonea a pregiudicare i diritti di più consumatori.

In relazione all'opera svolta dall'agente, va tenuto conto che la Società ha provveduto, rispetto al singolo caso, alla disattivazione del contratto disconosciuto; al contempo, non ha emesso alcuna fattura ed ha ripristinato, a proprie spese, la situazione *quo ante*.

In relazione alla personalità dell'agente, occorre tenere presente che la Società è dotata di una struttura interna idonea a garantire la legittima attivazione dei servizi mediante una corretta acquisizione del consenso degli utenti.

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

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Martusciello, relatore ai sensi dell'art. 31 del Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità ;

### **ORDINA**

alla società Wind Telecomunicazioni S.p.A., con sede legale in Roma, Via Cesare Giulio Viola, n. 48, di pagare la somma di euro 58.000,00 (cinquantottomila/00) quale sanzione amministrativa irrogata ai sensi dell'art. 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. 37/14/CONS”, entro 30 giorni dalla notificazione del presente provvedimento, sotto pena dei conseguenti atti esecutivi a norma dell’art. 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. 37/14/CONS”.

Ai sensi dell’art. 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’art. 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 sul sito *web* dell’Autorità.

Napoli, 30 gennaio 2014

IL PRESIDENTE  
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE  
Antonio Martusciello

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