

**DELIBERA N. 382/07/CONS**

**ORDINANZA-INGIUNZIONE ALLA SOCIETA' TELE2 ITALIA S.P.A. PER  
L'INOSSERVANZA DEGLI OBBLIGHI IMPOSTI IN MATERIA DI  
CARRIER PRESELECTION DALL'ARTICOLO 3, COMMA 3,  
DELL'ALLEGATO A ALLA DELIBERA 3/CIR/99 E DALL'ARTICOLO 3,  
COMMI 1 E 2, DELLA DELIBERA 4/00/CIR**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione del Consiglio del 18 luglio 2007;

VISTO l'articolo 1, comma 6, lettera c), n.14 della legge 31 luglio 1997, n. 249;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

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";

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*», 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. 3/CIR/99, del 7 dicembre 1999, recante "Regole per la fornitura della Carrier Selection Equal Access in modalità di preselezione (Carrier Preselection)", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 303 del 28 dicembre 1999;

VISTA la delibera dell'Autorità n. 4/00/CIR del 9 maggio 2000, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 22 maggio 2000, n. 117, recante "Disposizioni sulle modalità relative alla prestazione di *carrier preselection* (CPS) e sui contenuti degli accordi di interconnessione;

VISTO l'atto del Direttore della Direzione Tutela dei Consumatori n. 14/07/DIT del 2 marzo 2007, notificato in data 12 marzo 2007, con il quale veniva contestata alla società Tele2 Italia S.p.A., con sede legale in Segrate (Mi), via Cassanese n. 210, per ciascuna delle undici (11) violazioni accertate, indicate nell'allegato verbale di accertamento, l'inosservanza degli obblighi imposti in materia di *carrier preselection* dall'articolo 3, comma 3, dell'allegato A alla delibera 3/CIR/99 e dall'articolo 3, commi 1 e 2, della delibera 4/00/CIR, condotta sanzionabile ai sensi del combinato disposto di cui agli articoli 44, comma 1, e 98, comma 13, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, per aver trasmesso ordinativi di CPS senza aver dato prova di aver preventivamente acquisito l'inequivoca volontà dell'utente di voler modificare, tramite la prestazione di *carrier preselection*, il rapporto contrattuale in essere con l'operatore di accesso e per non aver provveduto a conservare l'originale dell'ordine trasmesso, unitamente alla copia del contratto sottoscritto con il proprio cliente;

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la Società interessata in data 10 maggio 2007;

VISTA la nota registrata al protocollo dell'Autorità n. 43245/07/NA del 4 luglio 2007, con la quale la società Tele2 Italia S.p.A. ha trasmesso la ricevuta del bollettino postale c/c 871012, intestato alla tesoreria provinciale dello Stato di Roma, attestante il pagamento di Euro 170.000,00 (centosettantamila/00), quale sanzione in misura ridotta, pari al doppio del minimo edittale, determinata ai sensi dell'articolo 16 della legge n. 689/1981, imputando il pagamento a cinque delle undici violazioni contestate e segnatamente agli utenti di seguito indicati: AAAA, BBBB, CCCC, DDDD e RRRR;

VISTA la memoria difensiva datata 6 aprile 2007, acquisita al protocollo dell'Autorità n. 24148 del 12 aprile 2007, con la quale la Società Tele2 Italia S.p.A., con riferimento alle posizioni degli altri sei utenti (AAAA, BBBB, CCCC, DDDD, EEEE, e RRRR) ha eccepito la sussistenza delle violazioni contestate per i seguenti motivi ed eccezioni:

- A) Con riferimento all'inosservanza degli obblighi imposti dall'articolo 3, comma 3, dell'allegato A alla delibera 3/CIR/99 e dall'articolo 3, commi 1 e 2, della delibera 4/00/CIR .**

La Società sostiene la regolarità della procedura di contrattualizzazione posta in essere dalla propria rete vendita e, a riprova della sussistenza e della validità del consenso prestato dagli utenti innanzi indicati, produce, in allegato alla citata memoria difensiva, cd-rom contenente le registrazioni delle conversazioni intercorse tra gli operatori del *call center* e gli utenti segnalanti, dalle quali risulta l'espressa volontà degli utenti medesimi di aderire all'attivazione del servizio di preselezione automatica con Tele2 Italia. In punto di diritto, la società interessata evidenzia che, nei casi in esame, gli operatori del *call center*, durante i contatti telefonici con i clienti, propedeutici alla conclusione del contratto e, quindi, precedenti all'attivazione del servizio telefonico richiesto, hanno precisato tutte le informazioni previste dall'articolo 70, comma 1, del codice delle comunicazioni elettroniche.

A tal fine, Tele2 sottolinea che, per esigenza di contenimento dei costi, risulta impossibile procedere alla registrazione dell'intera conversazione, essendo la stessa limitata unicamente alla parte relativa alla manifestazione del consenso espresso dall'utente, e, pertanto, produce copia degli script di vendita relativi ad ogni singolo servizio di CPS attivato, dai quali, ad avviso della società, si deduce non solo la consapevolezza dell'utente in ordine all'attivazione del servizio di preselezione automatica ma anche la conoscenza di tutte le informazioni relative ai futuri rapporti con l'operatore di accesso Telecom Italia.

Sulla base dei dati di fatto riportati e delle osservazioni in punto di diritto formulate, la società ritiene incontrovertibilmente provata la sussistenza, nei sei casi contestati, della inequivoca manifestazione della volontà degli utenti di attivare il servizio di CPS sulla linea ad essi intestata e, pertanto, ritiene la propria condotta conforme alla normativa applicabile.

**B) Con riferimento al comportamento corretto ed improntato a buona fede tenuto da Tele 2**

A completamento delle difese svolte, Tele2, nel sottolineare la correttezza del proprio comportamento, evidenzia che gli utenti segnalanti non hanno subito alcun danno o pregiudizio per effetto dell'attivazione del servizio, atteso che, non appena rilevata la contraddittorietà tra la documentazione in proprio possesso (registrazione telefonica) e la dichiarazione dell'utente, Tele2, senza riconoscimento di alcuna responsabilità, ha immediatamente provveduto a disattivare i servizi richiesti provvedendo a non addebitare alcun costo agli utenti.

RITENUTO quanto segue in merito alle eccezioni sollevate da Tele2 Italia S.p.A.:

- Con riferimento a quanto eccepito sub A), si ritiene che tale motivo non merita accoglimento, in quanto dall'accertamento svolto durante l'attività di gestione delle segnalazioni e vigilanza di questa Direzione nonché dallo stesso materiale inviato dalla società Tele2, con particolare riferimento alle registrazioni delle conversazioni

telefoniche effettuate dal *call center*, nonché dagli stessi *script* adottati dalla società Tele2, non risulta che gli utenti di cui alla contestazione abbiano manifestato inequivocabilmente la propria volontà di modificare il rapporto contrattuale in essere con Telecom Italia. La società Tele2 fraintende, infatti, la disposizione di cui all'articolo 3, comma 3, della delibera n. 3/CIR/99 sostenendo che gli utenti hanno manifestato la propria inequivoca volontà di aderire all'offerta dell'operatore.

Con la contestazione n. 14/07/DIT, l'Autorità non contesta la validità della sottoscrizione avvenuta attraverso la cd. "firma vocale", da cui scaturiscono validi effetti contrattuali, ma la mancanza di una corretta informazione da parte dell'operatore in ordine alla circostanza che tale sottoscrizione modifica il rapporto contrattuale con l'operatore di accesso Telecom Italia. Inoltre, nelle ipotesi che ci occupano, la modalità di acquisizione della firma vocale utilizzata dall'operatore del *call center* non consente l'identificazione certa dell'interlocutore quale intestatario della linea interessata. L'operatore del *call center* si limita, infatti, a chiedere all'utente di confermare e scandire esclusivamente il proprio nome e cognome, nonché a fornire la propria data di nascita, senza tuttavia richiedere l'indicazione degli estremi di un valido documento di riconoscimento. A ciò si aggiunga che, in relazione agli utenti AAAA, BBBB e RRRR, il consenso all'attivazione è stato prestato da persone diverse dal titolare del contratto di abbonamento con l'operatore di accesso, così come è dato evincere dall'ascolto delle relative registrazioni.

In ordine alle firme vocali riprodotte in atti, in forza di tali registrazioni, Tele2 sostiene possa essere facilmente riscontrata la volontà inequivoca degli utenti di aderire all'offerta commerciale proposta. Chiaramente, quest'ultimo è elemento ben diverso dall'informativa che doveva essere resa dall'operatore circa gli effetti di questa adesione sul contratto stipulato dall'utente con Telecom Italia. Ed invero, dal contenuto delle conversazioni telefoniche prodotte non è dato rinvenire alcun riferimento all'operatore di accesso, se non nella parte in cui si informano gli utenti che "*i dati saranno comunicati a Telecom Italia per le esigenze tecniche legate all'erogazione del servizio*". Tale puntualizzazione non è esplicativa degli effetti dell'adesione sul rapporto contrattuale in essere con Telecom Italia, né, del resto, può ritenersi sufficiente la mera informazione fornita dal *call center* in ordine all'attivazione del servizio di preselezione automatica con Tele2 per la "*totalità delle chiamate effettuate*" dalla propria linea telefonica. Pertanto, l'informativa richiesta ai sensi della normativa di cui si contesta l'inosservanza risulta, nei casi esaminati, del tutto omessa: manca, infatti, qualsiasi riferimento alla modifica del rapporto contrattuale con Telecom Italia ed ancor di più rileva l'assenza di un'informativa completa e dettagliata in ordine all'instradamento della totalità delle chiamate effettuate e, nello specifico, all'indicazione della tipologia delle chiamate a cui è applicato il servizio di CPS.

Per quanto, poi, concerne gli *script* prodotti, deve rilevarsi che, sebbene gli stessi contengano informazioni più dettagliate rispetto a quelle risultanti dalle registrazioni telefoniche, ad essi non può che attribuirsi, sul piano probatorio, un mero valore indiziario, con la conseguenza che, in mancanza di ulteriori convergenti elementi atti a

supportare la difesa svolta dalla società Tele2 e, soprattutto, in presenza di dichiarazioni di segno opposto dei segnalanti, gli *script* non possono essere ritenuti da soli sufficienti a fondare la prova certa dell'avvenuta completa informazione in favore degli utenti. Del resto, la prospettata esigenza di contenimento dei costi, che precluderebbe agli operatori di registrare integralmente le conversazioni, impedendo di fatto agli stessi di preconstituirsì la prova della correttezza del proprio comportamento, può rilevare *de iure condendo* ma non può assurgere, nell'attuale quadro regolamentare, a causa di esclusione dell'illegittimità del comportamento e di sanzionabilità della condotta.

- Con riferimento a quanto eccepito sub B), si ritiene che tale circostanza non escluda l'applicazione delle sanzioni per le violazioni accertate in capo all'operatore, ma vada valutata come elemento per la commisurazione della sanzione medesima.

RITENUTO, pertanto, che per i sei casi residui oggetto di contestazione, relativi agli utenti, AAAA, BBBB, CCCC, DDDD, EEEE, e RRRR, ricorrano i presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa prevista dall'articolo 98, comma 13, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, per l'inosservanza degli obblighi imposti ai sensi del combinato disposto dell'articolo 3, comma 3, dell'Allegato A alla delibera dell'Autorità n. 3/CIR/99 e dell'articolo 3, commi 1 e 2, della delibera 4/00/CIR del 9 maggio 2000;

RITENUTO di dover determinare la sanzione pecuniaria, per ciascuna delle sei violazioni summenzionate, nella misura pari al minimo edittale, previsto dall'articolo 98, comma 13, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, equivalente ad euro 17.000,00 (diciassettemila/00), per un importo complessivo di Euro 102.000,00 (centoduemila/00) in relazione agli usuali criteri per la determinazione della sanzione di cui all'articolo 11 della legge 24 novembre 1981, n. 689:

a) con riferimento alla gravità della violazione, va rilevato che il comportamento della società ha leso i diritti degli utenti avendo la stessa attivato il servizio di *carrier preselection* senza aver acquisito preventivamente l'inequivoca volontà degli stessi di modificare il proprio rapporto contrattuale con l'operatore Telecom Italia; tuttavia va tenuto presente che l'attivazione della prestazione di *carrier preselection* è avvenuta non in assenza totale di consenso, bensì sulla base di un consenso non idoneo ad assicurare il rispetto del dettame regolamentare, in quanto acquisito con le modalità illustrate in motivazione;

b) con riferimento all'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, va tenuto conto che Tele2 Italia S.p.A. ha provveduto, successivamente ai reclami inoltrati dagli utenti, a disattivare immediatamente il servizio, a non emettere alcuna fattura ovvero a stornare quelle già emesse per il traffico generato nel periodo di attivazione;

c) con riferimento alla personalità dell'agente, Tele2 Italia S.p.A. è dotata di una organizzazione interna idonea a garantire la corretta attivazione del servizio di *carrier*

*preselection* in modalità di *easy access* ed a rendere agli utenti una completa informativa;

d) con riferimento alle condizioni economiche dell'agente, si evidenzia le stesse sono tali da consentire l'applicazione della sanzione come sopra determinata.

VISTA la relazione del responsabile del procedimento 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 Tele2 Italia S.p.A., con sede in Segrate (MI) alla Via Cassanese n. 210, il pagamento di € 17.000 (Euro diciasettemila/00) per ciascuno dei sei casi indicati in motivazione di inosservanza degli obblighi imposti in materia di *carrier preselection*, ai sensi del combinato disposto dell'articolo 3, comma 3, dell'Allegato A alla delibera dell'Autorità n. 3/CIR/99 e dell'articolo 3, commi 1 e 2, della delibera 4/00/CIR del 9 maggio 2000, quale sanzione amministrativa pecuniaria irrogata ai sensi dell'articolo 98, comma 13, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, per un importo complessivo di Euro 102.000,00 (centoduemila/00);

#### INGIUNGE

alla citata società di versare la somma di € 102.000,00 (Euro centoduemila/00) 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, comma 13, 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 " DEL. 382/07/CONS ".

#### DIFFIDA

la società Tele2 Italia S.p.A. a non porre in essere ulteriori comportamenti in violazione degli obblighi imposti ai sensi del combinato disposto dell'articolo 3, comma 3, dell'Allegato A alla delibera dell'Autorità n. 3/CIR/99 e dell'articolo 3, commi 1 e 2, della delibera 4/00/CIR;

Il presente provvedimento è pubblicato nel Bollettino ufficiale e nel sito *web* dell'Autorità.

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, 18 luglio 2007

IL COMMISSARIO RELATORE  
Gianluigi Magri

IL PRESIDENTE  
Corrado Calabrò

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