

DELIBERA n. 414/13/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE ALLA SOCIETA' NOWIRE S.P.A. PER LA
VIOLAZIONE DELLE DISPOSIZIONI IN MATERIA DI QUALITÀ E
CARTE DEI SERVIZI (DELIBERE nn. 179/03/CSP E 96/07/CONS)
(PROC. n. 4/13/DIT)**

L'AUTORITA'

NELLA riunione di Consiglio dell'11 luglio 2013;

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*", 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*";

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.;

VISTA la delibera dell'Autorità n. 136/06/CONS, del 15 marzo 2006, ed il relativo Allegato A, recante "*Regolamento in materia di procedure sanzionatorie*", e s.m.i.;

VISTA la delibera n. 79/09/CSP, del 14 maggio 2009, recante "*Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche*";

VISTA la delibera n. 179/03/CSP, del 24 luglio 2003, recante "*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della Legge 31 luglio 1997, n. 249*";

VISTA la delibera n. 96/07/CONS, del 22 febbraio 2007, recante "*Modalità attuative delle disposizioni di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7*";

VISTA la delibera n. 254/04/CSP, del 10 novembre 2004, recante “*Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia vocale fissa ai sensi dell’articolo 1, comma 6, lett. b), n. 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*”;

VISTA la delibera n. 154/12/CSP, del 29 marzo 2012, recante “*Disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni mobili e personali*”;

VISTA la delibera n. 131/06/CSP, del 12 luglio 2006, recante “*Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa, ai sensi dell’articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*”;

VISTO l’atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori, n. 4/13/DIT del 29 gennaio 2013, e il relativo verbale di accertamento, notificato in data 1 febbraio 2013, con il quale è stata contestata alla società Nowire S.p.A. S.p.A. l’inottemperanza alle disposizioni vigenti in materia di qualità e carte dei servizi ed, in particolare, a quanto disposto dall’articolo 6, commi 1, 2 e 3 della delibera n. 79/09/CSP, dall’articolo 7, comma 2, della delibera n. 179/03/CSP, dell’articolo 3, comma 6, della delibera n. 96/07/CONS e dalle delibere concernenti gli obblighi di pubblicazione dei resoconti di qualità semestrali (delibere nn. 254/04/CSP, 154/12/CONS e 131/06/CONS);

UDITA la società Nowire S.p.A. in data 6 maggio 2013;

VISTA la nota integrativa inviata dalla suddetta società in data 17 maggio 2013, acquisita al protocollo generale dell’Autorità con n. 25373;

RITENUTO, alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, di dovere disporre un approfondimento istruttorio, ai sensi dell’articolo 7, Allegato A, della delibera n. 136/06/CONS;

VISTA la nota di risposta alla suddetta richiesta di informazioni, pervenuta all’Autorità in data 14 giugno 2013, con prot. n. 32272;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Deduzioni della società interessata

La società Nowire S.p.A. (di seguito anche la “Società”), nel corso dell’audizione del 6 maggio 2013 e nelle successive note integrative, ha esposto quanto segue:

i) per quanto riguarda la contestazione concernente l’utilizzo di un numero a pagamento per il servizio di assistenza clienti (n. 199.21.45.00), la Società ha,

innanzitutto, rilevato che l'indicazione nella Carta dei servizi del servizio di *customer care* come servizio "a pagamento" (con tariffa unica da tutta Italia) si riferisca, in realtà, alle sole chiamate provenienti da soggetti che non siano già clienti di Nowire S.p.A., essendo per questi ultimi, invece, il servizio totalmente gratuito. Si è, quindi, soffermata ad illustrare le modalità con le quali, nonostante l'utilizzazione di una numerazione a pagamento, viene comunque garantita la gratuità del servizio ai clienti Nowire; al riguardo, la Società ha riferito che il numero 199.21.45.00 viene instradato sui suoi server per lo smistamento del traffico in VOIP (*Voice over IP*) e che, per gli utenti che transitano sulla sua piattaforma (e sono quindi suoi clienti), la chiamata viene tariffata a costo zero e ha prodotto copia del dettaglio delle fatture dei propri clienti da cui risulta tale modalità di tariffazione. Essa ha quindi precisato che, della gratuità del servizio di *customer care*, è comunque fornita una specifica informativa nei singoli contratti e sul sito *web* della stessa;

ii) relativamente a quanto contestato circa il mancato rispetto delle fascia oraria in cui il servizio di assistenza clienti deve essere garantito (ossia 8:30-21:30), Nowire S.p.A. ha affermato che, in realtà – e contrariamente a quanto indicato nella propria Carta dei servizi (ove è indicata la disponibilità per la fascia 9:00-20:00) – il suddetto servizio è disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7 e che, di tale circostanza, è comunque fornita indicazione nei contratti e sul sito *web*;

iii) con riferimento, poi, alla contestazione riguardante la mancata pubblicazione dei resoconti semestrali relativi ai diversi comparti di attività, la Società ha eccepito che, all'epoca dell'accertamento (ossia gennaio 2013), i resoconti in discorso erano presenti sul vecchio sito *web* e in procinto di essere trasferiti sul nuovo portale;

iv) per quanto riguarda l'omessa indicazione nella Carta dei servizi dell'anticipo con il quale la fattura è inviata all'abbonato (rispetto alla data di scadenza dei pagamenti), essa ha rilevato che la data di spedizione era indicata sulla carta dei servizi presente sul vecchio sito *web* (cui era possibile accedere tramite apposito *link* inserito nel nuovo portale) e che, comunque, a far data dal 2012, l'invio delle fatture avviene in modalità telematica, tramite il canale della posta elettronica.

v) in relazione a quanto contestato circa la presentazione dei prezzi dei servizi al netto dell'IVA, Nowire S.p.A. ha affermato che tale scelta è stata giustificata dal fatto che attualmente la clientela è esclusivamente di tipo *business* e che, ad ogni modo, sul sito *web* sono presenti anche i prezzi dei servizi comprensivi di IVA.

La Società ha dichiarato di essere, comunque, intenzionata, in occasione della pubblicazione della nuova versione della Carta dei servizi, ad apportare talune modifiche alla versione precedente, specificando in particolare che: a) il servizio di assistenza per i propri clienti è completamente gratuito, b) il servizio di *customer care* è disponibile 24 ore su 24 ore, c) i prezzi dei servizi sono indicati comprensivi di IVA.

Da ultimo, essa ha tenuto a precisare che non risulta alcun reclamo o contenzioso riguardante i profili oggetto di contestazione nel presente procedimento.

II. Valutazioni dell'Autorità

Le deduzioni della Società risultano suscettibili di accoglimento nei limiti di seguito indicati.

In relazione a quanto contestato circa l'utilizzo di una numerazione a pagamento per il servizio di *costumer care* (tramite direttrice 199), deve rilevarsi che, nel corso dell'istruttoria, è emerso che, pur avendo la società Nowire S.p.A. scelto, per la fornitura di tale servizio, un numero non rientrante tra quelli individuati dal Piano nazionale di numerazione (trattandosi di una numerazione a pagamento), risulta comunque essere in grado - tramite lo smistamento delle chiamate dirette a quella numerazione e la loro tariffazione a costo zero - di garantire la fornitura di un servizio di assistenza sostanzialmente gratuito, in conformità a quanto previsto dall'articolo 6, commi 1 e 2, della delibera n. 79/09/CSP. Pertanto, non si ritiene di confermare quanto rilevato in sede di accertamento circa la violazione dell'articolo 6, comma 1 e 2, della citata delibera n. 79/09/CSP.

Allo stesso modo, si deve escludere quanto rilevato in sede di accertamento circa l'avvenuta violazione dell'articolo 6, comma 3, della citata delibera n. 79/09/CSP, laddove, in particolare, prevede che il servizio di assistenza clienti debba essere garantito dalle ore 8:30 alle ore 21:30. Dalle risultanze istruttorie è, difatti, emerso che nella Carta dei servizi è stato erroneamente indicato un orario (9:00-20:00) differente rispetto a quello presente nelle condizioni generali di contratto e sul sito *web* della stessa. Dalla consultazione di quest'ultimo e dalle condizioni generali di contratto risulta, difatti, che il servizio di assistenza clienti è disponibile 24 ore su 24 e 7 giorni su 7 e, dunque, anche per un arco temporale superiore rispetto a quello minimo prescritto dalla vigente normativa regolamentare.

Meritevole di accoglimento risulta, altresì, l'eccezione sollevata dalla Società circa la mancata pubblicazione, sul proprio sito *web*, dei resoconti semestrali relativi ai diversi comparti di attività. Al riguardo, la Società ha affermato che, all'epoca dell'accertamento (gennaio 2013), i resoconti in discorso erano comunque presenti sul vecchio sito *web* e ha prodotto copia della schermate da cui risulta la pubblicazione, nei termini prescritti, dei resoconti di qualità sul *server* e la possibilità di accedere al vecchio sito dal nuovo portale.

Diversamente, si ritiene di confermare la violazione dell'articolo 7, comma 2, dell'allegato A alla delibera n. 179/03/CSP nella parte in cui prescrive l'obbligo, in capo agli operatori, di indicare nella Carta dei servizi l'anticipo con il quale la fattura è inviata all'abbonato (non inferiore a 15 giorni). La Società si è, difatti, limitata a riferire al riguardo che la data di spedizione della fattura era comunque indicata nella Carta dei servizi presente sul vecchio sito *web* e che ad essa era possibile accedere tramite apposito *link* inserito nel nuovo portale. Tuttavia, essa non ha fornito alcuna evidenza del fatto che, sulla Carta dei servizi presente sul vecchio sito, era effettivamente indicata la tempistica adottata dall'operatore per l'invio delle fatture (rispetto alla scadenza programmata). Del resto, con riferimento a quanto rilevato a tal proposito da parte della

Società, deve evidenziarsi che tale dato, attesa la sua importanza per gli utenti interessati a conoscere le tempistiche esatte per effettuare il pagamento, deve essere comunque facilmente individuabile, condizione questa che, invero, non risulta soddisfatta nel caso di specie.

In relazione poi a quanto contestato circa l'avvenuta presentazione dei prezzi al netto dell'IVA, deve rilevarsi come non risulti suscettibile di accoglimento l'eccezione secondo la quale tale scelta sarebbe giustificata dall'esistenza, allo stato attuale, di una clientela di tipo esclusivamente *business*, considerato che, come dichiarato dalla stessa Società, l'offerta dei servizi di Nowire S.p.A. è rivolta non già soltanto alla clientela *business*, ma anche a quella *consumer*. Del resto, la normativa di settore è chiara nel prescrivere che i prezzi, nella offerte commerciali, siano presentati comprensivi di IVA. Una chiara indicazione dell'obbligo di presentare agli utenti i prezzi comprensivi di IVA, oltre che nell'articolo 3, comma 6, della delibera 96/07/CONS, che qui si assume violato, è contenuta nelle Linee guida in merito alle comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni, di cui alla delibera n. 417/01/CONS; nelle predette Linee guida, difatti, tra i principi cui gli operatori devono attenersi, è previsto, al punto 4, quello di "*esprimere i prezzi dei servizi inclusivi di IVA, nel caso di comunicazioni di offerte rivolte, anche non esclusivamente, alla clientela residenziale*". Per contro, nella Carta dei servizi di Nowire S.p.A., al paragrafo 5, è affermato che "*Qualsiasi corrispettivo deve essere inteso al netto di IVA*". Né del resto risulta meritevole di accoglimento l'ulteriore eccezione della Società circa la presenza sul sito *web* della stessa anche dei prezzi comprensivi di IVA. Al riguardo, deve difatti innanzitutto evidenziarsi che la normativa di settore prescrive che i prezzi debbano essere sempre, quando i servizi siano offerti in sottoscrizione agli utenti privati, presentati comprensivi di IVA; inoltre, il riferimento nella Carta dei servizi alla presentazione dei servizi offerti "al netto dell'IVA" è idonea a generare una indubitabile confusione nell'utente che cerchi di individuare i prezzi dei servizi offerti, con la conseguenza di compromettere quella chiarezza nella presentazione dei prezzi delle offerte che la normativa che si assume violata mira, invece, proprio a garantire.

RITENUTO, pertanto, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, che non sussistano i presupposti per l'applicazione delle sanzioni previste per la violazione della delibera n. 79/09/CSP e delle delibere concernenti gli obblighi in materia di pubblicazione dei resoconti di qualità semestrali (delibere nn. 254/04/CSP, 154/12/CONS e 131/06/CONS);

RITENUTO, invece, di confermare quanto rilevato in sede di accertamento circa la violazione, da parte della Società, dell'articolo 7, comma 2, dell'allegato A alla delibera n. 179/03/CSP e dell'articolo 3, comma 6, della delibera 96/07/CONS e, per l'effetto, di procedere ad irrogare la sanzione, per ciascuna delle violazioni, prevista dall'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249, da determinarsi tra un

minimo di euro 10.329,00 (diecimilatrecentoventinove/00) ed un massimo di euro 258.228,00 (duecentocinquantottomiladuecentoventotto/00);

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

- con riferimento alla gravità della violazione, va evidenziato che la mancata indicazione nella Carta dei servizi dell'anticipo con il quale la fattura è inviata (rispetto alla data di scadenza dei pagamenti) lede il diritto degli utenti di essere sempre adeguatamente informati circa le tempistiche esatte per effettuare il pagamento; per quanto concerne poi l'avvenuta presentazione e l'indicazione nella Carta dei servizi dei prezzi al netto dell'IVA, deve rilevarsi come la condotta della società vada a compromettere quella chiarezza nella presentazione dei prezzi dei servizi agli utenti che la normativa che si assume violata mira, invece, a garantire;

- relativamente all'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, va rilevato che la Società ha dichiarato di essere comunque intenzionata, in occasione della pubblicazione della nuova versione della Carta dei servizi, ad apportare talune modifiche alla versione precedente specificando in particolare che: a) il servizio di assistenza per i propri clienti è completamente gratuito, b) il servizio di *costumer care* è disponibile 24 ore su 24 ore, c) i prezzi dei servizi sono indicati comprensivi di IVA. Inoltre, dall'esame della nuova Carta dei servizi, presente sul sito *web* della Società, risulta che alcune delle modifiche prospettate sono già state introdotte;

- riguardo alla personalità dell'agente, la Società è dotata di una organizzazione idonea a garantire il corretto assolvimento degli obblighi di cui alla delibera n. 179/03/CSP e alla delibera n. 96/07/CONS;

- con riferimento alle condizioni economiche dell'agente, si ritiene che la situazione patrimoniale della Società sia tale da poter sostenere la sanzione prevista per le violazioni accertate;

RITENUTO, pertanto, di dover determinare la sanzione pecuniaria, per ciascuna delle violazioni summenzionate, nella misura pari al minimo edittale, previsto dall'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249, equivalente ad euro 10.329,00 (diecimilatrecentoventinove/00), per complessivi euro 20.658,00 (ventimilaseicentocinquantotto/00), tenuto conto degli usuali criteri per la determinazione della sanzione di cui all'articolo 11 della legge 24 novembre 1981, n. 689;

VISTI gli atti del procedimento;

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

ORDINA

alla società Nowire S.pA., con sede legale in Rende (CS), Via Marco Polo, n. 37 87036, il pagamento di euro 20.658,00 (ventimilaseicentocinquantotto/00), quale sanzione amministrativa pecuniaria irrogata, come sopra specificato, ai sensi dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249;

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 IT54O0100003245348010237900, 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. 414/13/CONS", 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 n. 414/13/CONS".

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. 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.

La presente delibera è notificata all'operatore interessato e pubblicata sul sito web dell'Autorità: www.agcom.it.

Roma, 11 luglio 2013

IL COMMISSARIO RELATORE
Francesco Posteraro

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

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