

DELIBERA N. 421/07/CONS

Ordinanza-Ingiunzione alla società Eutelia 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 "edicard global"

L'AUTORITA',

NELLA riunione del Consiglio del 2 agosto 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. 05/07/DIT del 24 gennaio 2007 ed il relativo verbale di accertamento di pari numero e data, notificato in data 30 gennaio 2007, con il quale sono state contestate alla società Eutelia 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 (denominate Edicard Global), 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 28 febbraio 2007;

VISTA la memoria difensiva della Società interessata presentata in data 28 febbraio 2007;

VISTA la nota del 24 maggio 2007 del responsabile del procedimento che dispone la sospensione, per sessanta giorni, dei termini del procedimento sanzionatorio, al fine di consentire la valutazione di ulteriori schede telefoniche internazionali Edicard Global, secondo le modalità previste all'art. 7, comma 3, della delibera n. 136/06/CONS;

VISTA l'integrazione agli scritti difensivi della Società interessata presentati in data 17 luglio 2007;

CONSIDERATO quanto segue:

**I. Deduzioni della società interessata.** Per quanto riguarda la presunta violazione sub a), la società Eutelia S.p.A. eccepisce quanto segue. Le carte Edicard Global espongono i propri prezzi in termini di minuti disponibili per destinazione. Tale modalità di comunicazione dei prezzi è quella che garantisce la maggiore consapevolezza, per il consumatore dei servizi prepagati, del prezzo "reale" del servizio, in quanto consente di avere l'esatta percezione del numero di minuti di conversazione disponibili per ogni chiamata e prima di ogni chiamata. Il credito viene scalato dalla carta in termini di unità equivalenti ad un minuto di conversazione prima che tale minuto venga fruito. Tale aspetto, peraltro, è già stato oggetto di dettagliato ed esaustivo chiarimento fra la società Eutelia S.p.A. e il Dipartimento Vigilanza e Controllo dell'Autorità che riteneva ammissibile tale modalità di comunicazione del prezzo purché fossero chiare le "condizioni ipotetiche d'uso della carta che rendono effettivamente disponibili i minuti riportati per ogni direttrice" (nota del 27 ottobre 2004, prot. n° U/09080/04/NA; Rif. TLC/CR/204). L'analisi preliminare fin qui condotta circoscrive, pertanto, prima di qualsiasi considerazione in fatto, ogni ipotesi di violazione normativa alla sola fattispecie del presunto addebito di singole chiamate in misura maggiore dei minuti pubblicizzati dalla carta e comunicati alla clientela come sopra specificato. La società Eutelia nella successiva parte della memoria espone nel dettaglio il funzionamento "tecnico" del servizio.

Le anomalie riscontrate nel monitoraggio riportato nel verbale di accertamento sono imputabili a:

1. nel caso della chiamata effettuata verso destinazione fissa (Albania fisso-Tirana) il cliente ha avuto solo la percezione di un addebito superiore rispetto ai minuti di conversazione effettuati (5 min.), rispetto agli iniziali 144 minuti dichiarati dalla

carta, per un semplice problema di arrotondamento nella comunicazione dei minuti residui della carta. Ciò si è determinato per il fatto che un credito residuo effettivo di 138,9 min. (corrispondente esattamente all'applicazione di un prezzo minutarario di 10€/144minuti = 0,0695€/min. per una durata di 5 minuti), è stato comunicato mediante troncamento (e quindi come 138 min. residui) e non come arrotondamento (e quindi come 139 min. residui);

2. nel caso delle chiamate verso destinazione mobile (Albania mobile) il funzionario che ha effettuato le prove non ha percepito un'effettiva conversazione presumibilmente per un problema di qualità della fonia imputabile alla rete mobile di destinazione. Resta però ferma la totale esattezza dell'addebito effettuato dalla piattaforma Eutelia sulla base dei criteri di segnalazione (in particolare del criterio di risposta) ricevuti dalle reti a valle (b-leg);
3. sulla terza carta Edicard Global oggetto di monitoraggio il risultato dei test riportato nel verbale di contestazione è in parte falsato da una descrizione sommaria delle prove effettuate così come descritte nella documentazione in atti.

Le violazioni ipotizzate, relative ad addebiti maggiori rispetto ai prezzi comunicati sulla carte Edicard Global, non sussistono per i motivi accuratamente illustrati nella parte descrittiva relativa al funzionamento tecnico, in combinato con le valutazioni in fatto relative al tracciamento delle chiamate. In particolare, riguardo ai casi in cui detti addebiti superiori sono stati "percepiti" per effetto di comunicazioni occasionalmente non andate in conversazione effettiva (ovvero in alcuni e non in tutti i casi oggetto di monitoraggio), Eutelia ha dimostrato di avere operato in totale correttezza e buona fede sulla base delle informazioni di segnalazione (criterio di risposta) ricevute dagli operatori interconnessi. In data 10 luglio 2007, acquistando 2 PIN, sono state effettuate alcune prove sul funzionamento delle carte telefoniche Edicard Global (contemporaneamente registrate in audio/video) nelle medesime condizioni di un normale consumatore. In particolare sono state effettuate chiamate sia verso una destinazione estera fissa (Albania fisso-Tirana) sia verso una destinazione di rete mobile (Svizzera mobile).

In entrambi i casi è stata verificata:

- la rispondenza del credito iniziale con i minuti "dichiarati" dal listino Edicard Global vigente alla data del 10 luglio 2007;
- la rispondenza dei minuti effettivamente erogati con il credito scalato sulla carta;
- la rispondenza del credito residuo di una carta utilizzata con una destinazione, con i minuti dichiarati per una successiva chiamata "modificando" la destinazione.

Le prove hanno fornito esito del tutto positivo. In aggiunta a ciò, la società Eutelia S.p.A. ricorda di avere implementato dal 15 marzo 2006, strumenti idonei a rimborsare gratuitamente i clienti per addebiti di traffico che non hanno condotto ad un'effettiva conversazione.

Per quanto riguarda la presunta violazione sub b) Eutelia S.p.A. ha chiarito le modalità con le quali vengono fornite, congiuntamente alla Sisal, le comunicazioni e, in particolare, le informazioni relative ad eventuali variazioni di prezzo alla clientela della carta Edicard Global.

Tale informativa avviene, nel caso di specie, mediante due distinti strumenti.

Il primo strumento è costituito dalla pubblicizzazione, in tutte le ricevitorie Sisal, dei prezzi del servizio mediante idoneo materiale pubblicitario quali cartelloni, depliant, vetrofanie e simili.

Il secondo strumento consiste in una comunicazione, gratuita per il chiamante, ovvero non tassata sul PIN, che avviene in fonìa, prima di ciascuna chiamata, che informa il cliente del credito residuo, in termini di minuti disponibili verso la destinazione selezionata.

Nella ipotesi che il consumatore sia in possesso di una “brochure” non aggiornata, egli può infatti ascoltare il credito residuo prima di ogni conversazione (in particolare la prima) ed esercitare, eventualmente, il proprio diritto di recesso/rimborso nei termini di legge ai punti di contatto previsti dal servizio.

## **II Valutazioni dell’Autorità in merito alle eccezioni sollevate da Eutelia S.p.A..**

In relazione a quanto dichiarato sub a) le eccezioni di Eutelia S.p.A. risultano parzialmente accoglibili per i motivi di cui in appresso.

In merito alla prima parte dell’eccezione, l’orientamento dell’Autorità era stato già espresso nella nota del 27 ottobre 2004, prot. N° U/09080/04/NA e quindi si accolgono le eccezioni di merito sollevate dalla società.

In merito, poi, alla seconda parte dell’eccezione, relativa alla corretta applicazione tariffaria sulle chiamate effettuate per mezzo delle schede oggetto di monitoraggio, si svolgono le seguenti considerazioni.

Con riferimento alla prima comunicazione effettuata con la scheda indicata sub. 1) del verbale di accertamento, si accoglie quanto dichiarato da Eutelia S.p.A.; ciò in quanto l’utente ha avuto solo la percezione di avere consumato dal proprio credito un minuto in più rispetto alla durata effettiva della comunicazione, ma la scheda avrebbe consentito di proseguire la comunicazione per tutti i minuti ancora a disposizione.

In relazione alla prima comunicazione effettuata con la scheda indicata sub. 2), verso la direttrice di traffico Albania Mobile, dal monitoraggio effettuato emergeva che a fronte di una comunicazione di 0 secondi effettivi, Eutelia S.p.A. provvedeva a scalare dal credito della scheda Edicard Global, inteso in termini minutarî, l’importo indicato nel verbale di monitoraggio.

Sul punto Eutelia S.p.a. dichiara che ciò è stato possibile perché ha ricevuto dall’operatore estero, che ha provveduto al completamento della chiamata verso il numero mobile albanese, un segnale di risposta da cui Eutelia S.p.A. fa decorrere la fatturazione della chiamata.

Se, pertanto, risulta esserci una corresponsabilità del vettore mobile albanese per la fatturazione della chiamata del tutto errata, è, altresì, sicuramente riscontrabile una

responsabilità di Eutelia S.p.A. per un'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 avvisasse 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 un'assenza di trasparenza da parte del gestore nell'applicazione delle tariffe a totale scapito dell'utente che si vede decurtare minuti di traffico a fronte di comunicazioni non effettuate. Non appare, infatti, sufficiente l'aver svolto detta informativa all'utente attraverso il proprio sito istituzionale; ciò in considerazione della tipologia di utenti a cui è rivolto il servizio che spesso non dispongono né di una linea telefonica, né tanto meno dell'accesso ad internet che avrebbe consentito di essere adeguatamente informato.

In ogni caso, la mancata apertura del canale fonico, pur in presenza del criterio di completamento della chiamata da parte dell'operatore di destinazione, può dipendere dal carrier internazionale e quindi in un caso come quello accertato di scarsa qualità delle connessioni l'operatore avrebbe dovuto vigilare sulla qualità del medesimo potendo decidere di cambiare carrier o rendere più vincolante sul punto il vigente accordo di interconnessione internazionale.

Con riferimento alla terza scheda indicata nel verbale di accertamento, le difese dell'operatore vanno accolte in considerazione delle imprecisioni tecniche verificatesi nel corso dell'attività di monitoraggio.

In relazione a quanto dichiarato sub b), le eccezioni di Eutelia, che ha dato prova di aver svolto una corretta informativa all'utenza nell'ottobre 2006, attraverso la distribuzione nei punti vendita delle proprie schede telefoniche internazionali di apposito materiale informativo costituito da cartelloni, depliant e brochure, risultano accoglibili;

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

- che in relazione alla violazione di cui al punto a) dell'atto di contestazione e relativo verbale di accertamento n. 05/07/DIT, ricorrono 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, unicamente nell'ipotesi indicata al punto n. 2 del verbale di accertamento relativamente ad una sola scheda e ad un'unica chiamata verso la destinazione di traffico Albania mobile;

- che in relazione alla violazione di cui al punto b) dell'atto di contestazione e relativo verbale di accertamento n. 05/07/DIT, non ricorrono 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 "Edicard Global" nel periodo oggetto delle verifiche;

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 Eutelia S.p.A. ha leso solo in parte i diritti degli utenti che si sono visti addebitare importi sulle proprie schede telefoniche maggiori rispetto alla durata effettiva della chiamata, in particolare verso il vettore mobile albanese, con un'assenza di informativa ai propri utenti;
- b) con riferimento all'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, va tenuto conto che la società Eutelia S.p.A. sin dal 15 marzo 2006, ha implementato strumenti idonei a rimborsare gratuitamente i clienti per addebiti di traffico che non hanno condotto ad un'effettiva conversazione;
- c) con riferimento alla personalità dell'agente, deve evidenziarsi che la società Eutelia 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, e quindi a 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 Eutelia S.p.A. sia tale da poter sostenere l'ammontare della sanzione che si va ad irrogare per la violazione;

RITENUTO, pertanto, di dover determinare la sanzione pecuniaria nella misura pari al minimo edittale, previsto dall'articolo 98, comma 16, del medesimo decreto legislativo, equivalente ad euro 58.000,00 (cinquantottomila/00), per la violazione di cui all'atto di contestazione n. 5/07/DIT indicata alla lettera a) al n. 2, 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 Eutelia S.p.A., con sede in Arezzo - 52100 -, in via P. Calamandrei, 173, il pagamento di € 58.000 (Euro cinquantottomila/00) per la violazione dell'articolo 70 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, quale sanzione amministrativa pecuniaria irrogata ai sensi dell'articolo 98, comma 16, del medesimo decreto legislativo;

## **DIFFIDA**

la società Eutelia 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 "Edicard Global";

## **INGIUNGE**

alla citata società di versare la 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 421/07/CONS";

## **DELIBERA**

- l'archiviazione del procedimento per insussistenza della violazione con riferimento al combinato disposto dei commi 1, lettera d), 3 e 6, dell'art. 70, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, in relazione alle ipotesi di violazione indicate nel verbale di accertamento alla lettera a) al numero 1 e 3 della tabella ivi riportata.
- 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](http://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, 2 agosto 2007

IL COMMISSARIO RELATORE  
Gianluigi Magri

IL PRESIDENTE  
Corrado Calabrò

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