

DELIBERA N. 432/11/CONS

Archiviazione del procedimento sanzionatorio n. 11/11/DIT avviato nei confronti della Società Telecom Italia S.p.A. per la violazione dell'articolo 7, comma 5, allegato A, della delibera n. 179/03/CSP concernente l'addebito di somme a fronte di servizi non richiesti

l'Autorità

NELLA riunione di Consiglio del 22 luglio 2011;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, 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*";

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 successive modifiche e 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. 179/03/CSP, recante "*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carta dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*", ed in particolare l'articolo 7, comma 5;

VISTO l'atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 11/11/DIT, del 31 marzo 2011, notificato in data 5 aprile 2011, con il quale veniva contestata alla società Telecom Italia S.p.A. la violazione dell'articolo 7, comma 5, allegato A, delibera n. 179/03/CSP, per aver addebitato sul conto intestato alla sig.ra M.B., per il periodo intercorrente tra il mese di agosto 2010 e il mese di dicembre 2010, importi a titolo di corrispettivo per un servizio mai richiesto;

VISTA la memoria difensiva presentata dalla società Telecom Italia S.p.A. in data 4 maggio 2011, acquisita al protocollo generale dell'Autorità in data 5 maggio 2011 con n. 0021328;

VISTI gli atti del procedimento e le risultanze istruttorie;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Deduzioni della società interessata

La società Telecom Italia S.p.A. (di seguito la “Società”), nella propria memoria difensiva, ha affermato che gli importi oggetto di contestazione si riferiscono al servizio denominato “*Smart mail*” attivato sull’utenza della sig.ra B. a fronte della sottoscrizione da parte di questa, in data 12 luglio 2010, di un contratto avente ad oggetto, tra le altre cose, l’attivazione di detto servizio. A sostegno di quanto affermato, la Società ha prodotto copia di detto contratto da cui risulta che la sig.ra B. ha effettivamente manifestato la volontà di attivare sulla propria utenza il servizio *de quo*, comportante il pagamento di un canone mensile di euro 10,00, in aggiunta al corrispettivo relativo al profilo fonia “*Tim Flex*”, di cui essa ha richiesto l’attivazione compilando la sezione “variazioni commerciali”.

La società Telecom Italia S.p.A., pertanto, alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, ha chiesto l’archiviazione del procedimento sanzionatorio avviato con atto di contestazione n. 11/11/DIT.

II. Valutazioni dell’Autorità

Il presente procedimento trae origine da una denuncia della sig.ra B. la quale, nel dicembre del 2010, si rivolgeva a questa Autorità lamentando l’addebito sul proprio conto telefonico, a partire dal mese di agosto 2010, di taluni importi a fronte di un servizio mai richiesto denominato “*Smart mail*”.

Con nota del 3 gennaio 2011, l’Ufficio segnalazioni e vigilanza della Direzione tutela dei consumatori di questa Autorità formulava una richiesta di informazioni alla Società circa la predetta segnalazione ed, in particolare, richiedeva a quest’ultima di fornire idonea documentazione probatoria attestante l’avvenuta ricezione di una richiesta da parte della sig.ra B. di attivare il servizio oggetto di contestazione.

La società Telecom Italia S.p.A. con nota del 1° febbraio 2011, acquisita al protocollo generale dell’Autorità con n. 0005054, provvedeva a riscontrare la predetta richiesta di informazioni affermando di essere in procinto di avviare le pratiche per lo storno degli importi addebitati dal momento dell’attivazione del servizio oggetto di contestazione, ossia il 3 agosto 2010, sino alla data di cessazione dello stesso, avvenuta in data 3 gennaio 2011, ma non forniva in quella sede alcuna informazione da cui potesse desumersi l’esistenza di una manifestazione di volontà dell’utente di attivare il servizio cui gli addebiti oggetto di contestazione si riferivano.

Questa Autorità, pertanto, con atto n. 11/11/DIT, ha contestato alla società Telecom Italia S.p.A. la violazione dell’articolo 7, comma 5, Allegato A, della delibera n. 179/03/CSP per aver preteso dalla sig.ra B. il pagamento di importi referentesi ad un servizio mai richiesto.

In seguito al ricevimento della notifica dell’atto di contestazione n.11/11/DIT, la Società ha provveduto a depositare copia del contratto, sottoscritto dalla sig.ra B. in data

12 luglio 2010, da cui risulta che essa ha esplicitamente aderito all'offerta di attivazione del servizio "Smart mail" cui gli addebiti oggetto di contestazione si riferiscono.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, pertanto, si ritiene di dover procedere all'archiviazione del procedimento avviato nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. con atto n. 11/11DIT per insussistenza della violazione.

RITENUTO, pertanto, di non dover dare ulteriore corso al procedimento in discussione;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

SENTITA la relazione dei Commissari Gianluigi Magri e Sebastiano Sortino, relatori ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento di organizzazione e funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA

l'archiviazione per insussistenza della violazione del procedimento n. 11/11/DIT del 31 marzo 2011, avviato nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. per le motivazioni sopra esposte.

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 e pubblicata sul sito web dell'Autorità www.agcom.it.

Roma, 22 luglio 2011
IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

I COMMISSARI RELATORI
Gianluigi Magri
Sebastiano Sortino

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