

DELIBERA n. 459/13/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE
ALLA SOCIETA' WIND TELECOMUNICAZIONI S.P.A.
PER LA VIOLAZIONE DELL'ARTICOLO 5, COMMA 4, ALLEGATO A,
DELLA DELIBERA n. 418/07/CONS
(PROC. SANZ. n. 17/13/DIT)**

L'AUTORITA'

NELLA riunione di Consiglio del 25 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*" e s.m.i.;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante "*Modifiche al sistema penale*" e s.m.i.;

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

VISTA la delibera n. 63/06/CONS, del 2 febbraio 2006, recante "*Procedure per lo svolgimento delle funzioni ispettive e di vigilanza dell'Autorità*", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 22 febbraio 2006, n. 44, e s.m.i.;

VISTA la delibera n. 136/06/CONS, del 15 marzo 2006, recante "*Regolamento in materia di procedure sanzionatorie*", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 31 marzo 2006, n. 76, e s.m.i.;

VISTA la delibera n. 418/07/CONS, del 2 agosto 2007, recante "*Disposizioni in materia di trasparenza della bolletta telefonica, sbarramento selettivo di chiamata e tutela dell'utenza*", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 16 agosto 2007, n. 189 e s.m.i.;

VISTA la delibera n. 26/08/CIR, del 14 maggio 2008, recante "*Piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa*", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 24 luglio 2008, n. 172;

VISTO l'atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori, n. 17/13/DIT del 22 aprile 2013, notificato alla parte in data 24 aprile 2013, con il quale è stata contestata alla società Wind Telecomunicazioni S.p.A. (di seguito la "Società") la violazione dell'articolo 5, comma 4, Allegato A, della delibera n. 418/07/CONS, per aver implementato, a far data dal 30 maggio 2012, una procedura che non contempla l'automatica disattivazione di tutte le tipologie di servizi a sovrapprezzo in decade 48x, forniti dai vari *Content Service Provider* (c.d. CSP), tramite la semplice chiamata al *call center*. Tale procedura si limita, viceversa, a prevedere che l'addetto all'assistenza clienti, nei casi in cui il CSP non abbia consentito l'accesso ai propri sistemi, istruisca il cliente sulla possibilità di provvedere autonomamente alla disattivazione del servizio, tramite l'invio di un SMS di cui dovrà sostenere il costo;

VISTA la nota del 24 maggio 2013, con la quale la Società interessata ha trasmesso la propria memoria difensiva e richiesto di essere sentita in audizione;

SENTITA la Società nel corso dell'audizione tenutasi in data 11 giugno 2013;

CONSIDERATO quanto segue:

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

In via preliminare, la Società fornisce una breve ricostruzione della gestione dei reclami effettuati dagli utenti indicati nel verbale di accertamento n. 17/13/DIT.

In particolare, la Società precisa, per quanto riguarda la sig.ra Manna, che la cliente aveva contattato il *call center* in data 19 marzo 2012, alle ore 11.04, al fine di ottenere la disattivazione del servizio non richiesto denominato *Zeng-Scitec*. A tal proposito, avuto riguardo precipuamente alla gestione di tale disattivazione, la Società osserva che tale operazione è avvenuta il 19 marzo 2012, alle ore 11.13, tramite SMS inviato dalla sig.ra Manna la quale ha, poi, ricevuto un messaggio di conferma di disattivazione. Tanto premesso, la Società ritiene verosimile che la disattivazione sia avvenuta nel corso della telefonata al servizio assistenza Wind, in quanto l'operatore del *call center*, in ossequio alle istruzioni contenute nella Procedura di disattivazione in uso presso l'azienda, e riscontrata la temporanea indisponibilità della funzionalità di disattivazione, ha, con ragionevole probabilità, fornito alla cliente tutte le informazioni necessarie per procedere in via autonoma. La Società sostiene, inoltre, come sia ipotizzabile che il medesimo operatore abbia assistito la cliente nell'esecuzione della procedura di disattivazione, la quale richiede, semplicemente, l'invio di un SMS con il testo "STOP" al numero del *Content Service Provider* (di seguito "CSP") interessato.

In ordine al caso rappresentato dalla sig.ra Scardi, la Società fa presente che l'utente aveva lamentato la mancata disattivazione, richiesta il 22 marzo 2012, del servizio *Zeng*, ed i continui, successivi, addebiti ricevuti per i medesimi servizi a sovrapprezzo. Per la fattispecie in esame, la Società dichiara che, dopo aver svolto alcune verifiche tecniche di dettaglio, ha accertato l'esistenza di anomalie sopravvenute nella piattaforma del *Provider*, che le hanno impedito di eseguire immediatamente la

disattivazione in questione. Per tali ragioni, non imputabili alla Società, ma esclusivamente al *Provider*, non è stato possibile accogliere tempestivamente le istanze dell'utente sebbene siano state poste in essere tutte le attività di competenza, procedendo, *in primis*, a richiedere un sollecito intervento del dipartimento tecnico interno e, successivamente, a coinvolgere direttamente il *Provider*.

In relazione alla segnalazione del sig. Nuzzolese, la Società osserva che l'utente ha segnalato, nel Modello D inviato all'Autorità in data 10 maggio 2012, l'attivazione non richiesta, avvenuta in data 20 luglio 2011, di servizi a sovrapprezzo. Un reclamo di contenuto analogo era, peraltro, già pervenuto alla Società il 2 febbraio 2012 ed il cliente era stato informato circa il fatto che i servizi a sovrapprezzo *Dindo Game* e *Sfondi Vip&Fun*, offerti dal *Provider* Neomobile, risultavano attivati via WAP ed erano stati già disattivati in data 20 ottobre 2011 mediante l'invio di un SMS, da parte dell'utente, contenente la sintassi specifica di disattivazione.

Per quanto concerne, infine, il caso del sig. Congiatu, la Società dichiara che l'attivazione del servizio a sovrapprezzo *Flycell Club* è avvenuta via *web* in data 2 aprile 2012 tramite l'inserimento dell'apposito *Personal Identification Number* (c.d. PIN), mentre la disattivazione è stata effettuata in data 31 luglio 2012 per mancanza di credito. Nell'ambito della gestione del cliente, la Società ha disposto, in data 27 aprile 2012, il "Blocco dei servizi a sovrapprezzo", ma, a causa di anomalie tecniche, l'utente ha continuato a ricevere SMS, con i relativi addebiti, fino alla data del 31 luglio 2012 allorquando il servizio è stato disattivato direttamente dal CSP.

Per completezza espositiva, e con specifico riferimento agli addebiti mossi dall'Autorità per le carenze riscontrate nella procedura di disattivazione dei servizi a sovrapprezzo da parte del *call center*, la Società puntualizza che, all'epoca dei fatti contestati per i predetti quattro utenti, vigeva una diversa procedura del 2008, denominata "*External Providers*", poi aggiornata l'8 luglio 2011. Tale procedura disciplinava la fornitura dei servizi a sovrapprezzo erogati dagli *External Providers* nonché le modalità attraverso le quali deve essere fornita assistenza alla clientela che contatta il *Customer Care* di Wind per tematiche inerenti alla fruizione di tali servizi.

In tale contesto, la procedura prevede che l'Assistenza del *Customer Care*, in materia di disattivazione, proceda, *in primis*, alla disattivazione del servizio e, solo nel caso in cui tale funzionalità non sia disponibile, informi l'utente sulle modalità di disattivazione autonoma del servizio ovvero richieda l'assistenza del CSP.

La Società precisa, inoltre, che l'espressione "laddove possibile", contenuta nella citata procedura al par. 1.2, si riferisce alle ipotesi di difficoltà tecniche che, ancorché remote, possono verificarsi ed impedire la disattivazione da parte dell'operatore. Il rispetto della vigente normativa, peraltro, è dimostrato anche dal fatto che la medesima procedura prevede, al par. 1.4, che "*il Customer Care 155 fornirà il comando (di disattivazione) dopo aver verificato l'indisponibilità della disattivazione da Call Center 155 (Area VAS)*"; ciò significa che l'operatore, prima di indicare al cliente la procedura alternativa, ha già tentato di disattivare il servizio ed ha riscontrato l'impossibilità tecnica di procedere. In questi termini va interpretato anche l'Allegato 5 della procedura, denominato "Assistenza tecnica" ove, nella definizione del processo di *caring* (par.3) è scritto che "*nel caso in cui il cliente richiede la disattivazione di uno o più servizi,*

l'operatore Call-Center utilizzerà le API (i comandi) di disattivazione forniti dal Partner. Qualora non funzionassero, Wind invia una e-mail al Partner che dovrà fornire un riscontro entro e non oltre 6 ore lavorative dalla ricezione della mail".

La Società, infine, avuto riguardo ai rilievi dell'Autorità dovuti al fatto che nella procedura si ammette che non tutti i Provider hanno fornito l'accesso ai loro sistemi, osserva che trattasi di una previsione generica, riferibile a tutti quei casi in cui l'operatore non può procedere alla disattivazione del servizio per precisi vincoli (anche di natura legislativa): si pensi, a titolo esemplificativo, ai servizi bancari ed alla funzionalità di messaggistica che informa il cliente in tempo reale sull'utilizzo della carta di credito. La Società, inoltre, a seguito dell'audizione tenutasi presso l'Autorità, ha trasmesso un'ulteriore nota in cui preannuncia di aver effettuato alcuni aggiornamenti, disponibili sui sistemi dal 15 luglio 2013, finalizzati a migliorare i processi aziendali riferibili alla disattivazione dei servizi a sovrapprezzo. In particolare, la Società, pur ribadendo la piena conformità della procedura vigente al dettato normativo, ha apportato alcune modifiche per renderla maggiormente aderente all'effettivo processo tecnico attuato per evadere le richieste di disattivazione formulate dagli utenti. In tale prospettiva, è stato disposto che l'operatore del *call center* effettui la disattivazione immediata, in linea, utilizzando l'apposita funzionalità e, unicamente nei casi di problemi di natura tecnica, proceda ad inviare una segnalazione al CSP ed ad istruire il cliente per agire in via autonoma.

II. Valutazioni dell'Autorità

Le giustificazioni addotte dalla Società non sono accoglibili per le seguenti motivazioni.

In via preliminare, si precisa che il procedimento sanzionatorio *de quo* è stato avviato sulla base dell'esito delle verifiche pre-istruttorie svolte dall'Autorità in merito a numerose segnalazioni, ricevute da utenti che hanno lamentato la mancata disattivazione di servizi a sovrapprezzo in decade 4. Le precise modalità di disattivazione risultano, infatti, prescritte dall'articolo 5, comma 4, Allegato A, della delibera n. 418/07/CONS, in forza del quale *"gli operatori della telefonia disattivano immediatamente i servizi a sovrapprezzo in abbonamento ed interrompono i conseguenti addebiti a decorrere dalla semplice richiesta telefonica dell'utente mediante chiamata al numero di assistenza clienti, nonché mediante eventuali ulteriori modalità telematiche messe a disposizione dall'operatore. In caso di richiesta telefonica, gli operatori della telefonia possono chiedere all'utente una registrazione vocale della richiesta o un SMS per confermare la richiesta telefonica"*.

In particolare, con atto di contestazione n. 17/13/DIT, si è accertato che la società Wind Telecomunicazioni S.p.A., sulla scorta di una procedura interna del 2008, poi aggiornata nel 2012, non disattiva tali servizi laddove non vi sia accesso ai sistemi del *Provider* interessato e non garantisce, quindi, l'automatica disattivazione di tutti i servizi a sovrapprezzo tramite la semplice chiamata al *call center*. In altri termini, la Società si limita, per alcune tipologie di servizi, a disporre che l'operatore del *call*

center instruisca il cliente sulla possibilità di provvedere autonomamente mediante l'invio di un SMS per il quale l'utente deve sostenere anche il costo di €cent 12,40. Tale situazione si è verificata, a titolo esemplificativo, in merito alle segnalazioni ricevute dai sigg. Manna, Scardi, Nuzzolese e Congiatu i quali, pur avendo contattato il numero di assistenza clienti della Società e presentato reclamo scritto, non hanno ottenuto l'immediata disattivazione, da parte dell'operatore del *call center*, dei servizi contestati, ma solo le indicazioni e le sintassi necessarie da inviare, con un SMS, direttamente al CSP.

A tal proposito, vanno respinte *in toto*, poiché fondate su presunzioni di fatto non provate ovvero su argomentazioni insufficienti, le eccezioni sollevate dalla Società in ordine ai predetti casi. E' evidente, infatti, dall'esame della documentazione prodotta, sia in fase pre-istruttoria che dopo l'avvio del procedimento sanzionatorio, che gli addetti al *call center*, seguendo la procedura interna, hanno supportato i clienti, ma non hanno potuto evadere direttamente le loro richieste in quanto non era disponibile l'apposita funzionalità in area VAS, ovvero non era neppure possibile utilizzare il "comando unico di disattivazione" per alcune tipologie di servizio.

In linea generale, deve osservarsi che la procedura in oggetto contiene, in più punti, elementi che si pongono in contrasto con la richiamata disciplina regolamentare.

Più precisamente, al paragrafo 1.2, si stabilisce che "*l'operatore di CC 155....laddove possibile e su richiesta del cliente può disattivare l'abbonamento attivo sulla linea...*"; al punto 3 si prevede che "*se disponibile sui sistemi Wind, e su richiesta del cliente, il CSC disattiva l'abbonamento attivo sulla linea del cliente*"; al punto 5 si legge che "*se non è disponibile la funzionalità di disattivazione abbonamento, l'operatore informa il cliente di mettersi in contatto con il Provider e invia al cliente un sms che contiene i recapiti del Provider ovvero un codice identificativo*"; al paragrafo 1.4, rubricato "Comando Unico: disattivazione abbonamento via SMS" è agevole rilevare che, dapprima si dichiara che l'operatore del *Customer Care* fornirà al cliente, dopo aver verificato l'indisponibilità della disattivazione da *Call Center 155* –Area VAS, un comando unico di disattivazione valevole per tutti i *Providers*, ma poi si precisa che, in ogni caso, non sono disattivabili con tale Comando i servizi attivati tramite navigazione WAP (*direct billing*). Per questi ultimi, difatti, l'operatore dovrebbe prima verificare se è disponibile la disattivazione da 155 e, in caso negativo, deve fornire i recapiti del *Provider* al fine di consentire all'utente di provvedere in via autonoma.

Preme, infine, sottolineare che, al paragrafo 2.1.3 della medesima procedura, rubricato "Disattivazione abbonamento da CC 155", si ribadisce che "*Alla ricezione della chiamata del cliente, che fruisce di un contenuto erogato in abbonamento da un External Provider e che è interessato a disattivare la sottoscrizione, il CSC verifica se è possibile agire da Call Center 155. Infatti, in Area Vas è disponibile tale funzionalità, ma non tutti i Provider hanno fornito l'accesso ai loro sistemi*".

Tanto premesso, appare palese che la procedura adottata dalla società Wind Telecomunicazioni S.p.A., seppur solo in parte, risulta contrastante con quanto disciplinato dall'Autorità mediante la delibera n. 418/07/CONS e, in particolare, con la disposizione di cui all'articolo 5, comma 4 del suo Allegato A. La *ratio* di tale norma, come anche confermato con sentenza del TAR Lazio, sede di Roma, sez. II,

n. 2438/2012, è inequivocabilmente quella di garantire una maggiore tutela degli utenti rispetto ad abbonamenti a servizi a sovrapprezzo, che comportano addebiti automatici e spesso notevoli difficoltà per la relativa cessazione, offrendo la possibilità di interrompere immediatamente la fornitura di tutti i servizi a sovrapprezzo mediante un semplice contatto con il servizio assistenza del proprio operatore di riferimento.

Si considera, tuttavia, meritevole di positiva valutazione, ai fini della graduazione della sanzione, il supporto informativo fornito dagli operatori del *call center* ai clienti per procedere autonomamente alla disattivazione dei servizi, il parziale rimborso dei relativi costi sostenuti e le modifiche alla procedura che la Società ha dichiarato di aver apportato con decorrenza 15 luglio 2013.

RITENUTO, pertanto, di confermare quanto rilevato in sede di accertamento in ordine alla violazione da parte della società Wind Telecomunicazioni S.p.A. dell'articolo 5, comma 4, Allegato A, della delibera 418/07/CONS e, per l'effetto, di procedere ad irrogare la sanzione prevista dall'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, da determinarsi nella misura tra un minimo di euro 58.000,00 (cinquantottomila/00) ed un massimo di euro 580.000,00 (cinquecentottantamila/00);

RITENUTO, in particolare, di dover determinare, per la condotta rilevata, la sanzione nella misura del minimo edittale pari ad euro 58.000,00 (cinquantottomila/00) al netto di ogni altro onere accessorio, eventualmente dovuto, in relazione ai criteri di cui all'articolo 11, della legge 24 novembre 1981, n. 689, come di seguito specificati.

In relazione alla gravità della violazione il comportamento posto in essere dalla Società:

- a) provoca limitati effetti pregiudizievoli per gli utenti finali;
- b) riguarda un illecito amministrativo che tutela – non una pluralità di interessi - bensì un unico interesse, consistente nel diritto dell'utente di poter disattivare i servizi a sovrapprezzo in abbonamento mediante la semplice chiamata al numero dell'assistenza clienti del proprio operatore;
- c) ha una durata limitata nel tempo, riferibile al primo semestre dell'anno 2012, tenuto conto delle segnalazioni pervenute che hanno formato oggetto di verifica istruttoria.

In relazione all'opera svolta dall'agente, va tenuto conto che la Società ha attenuato le conseguenze della violazione mediante il supporto informativo fornito dagli operatori del *call center* ai clienti per procedere autonomamente alla disattivazione dei servizi, il parziale rimborso dei relativi costi sostenuti e le modifiche alla procedura che la Società ha dichiarato di aver apportato con decorrenza 15 luglio 2013.

In relazione alla personalità dell'agente, occorre tener presente che la Società:

- a) ha cooperato in modo efficace alla attività istruttoria degli Uffici dell'Autorità;
- b) ha posto in essere una condotta meritevole di apprezzamento, volta al miglioramento delle condizioni della clientela, del mercato e, in genere, della performance aziendale. In particolare, la Società ha preannunciato di aver effettuato alcuni aggiornamenti, disponibili sui sistemi a partire dal 15 luglio 2013, finalizzati a

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

RITENUTO, pertanto, di dover determinare la sanzione amministrativa pecuniaria, per la violazione accertata, nella misura del minimo edittale pari ad euro 58.000,00 (cinquantottomila/00) in relazione agli 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 Antonio Preto, relatore ai sensi dell'articolo 31 del "*Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*";

ORDINA

alla società Wind Telecomunicazioni S.p.A., con sede legale in Via Cesare Giulio Viola, 48 - 00148 Roma (RM) di pagare la somma di euro 58.000,00 (cinquantottomila/00) quale sanzione amministrativa irrogata ai sensi dell'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 con riferimento alla violazione accertata;

DIFFIDA

la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. dal porre in essere ulteriori comportamenti in violazione di quanto disposto dall'articolo 5, comma 4, Allegato A, della delibera n. 418/07/CONS;

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. 459/13/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 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. 459/13/CONS".

Ai sensi dell'articolo 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'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 alla parte e pubblicata nel sito *web* dell'Autorità: www.agcom.it

Roma, 25 luglio 2013

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

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