

DELIBERA N. 482/09/CONS

Ordinanza - Ingiunzione alla società Telecom Italia S.p.A. per la violazione dell'art. 70 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 e dell'art. 3, comma 1, della delibera 664/06/CONS, ai sensi dell'articolo 98, comma 16, del d. lgs. 259/2003.

L'AUTORITA'

NELLA riunione del Consiglio del 14 settembre 2009;

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'art. 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 di attuazione dell'art. 14-bis del decreto-legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito dalla legge 4 agosto 2006, n. 248, con il quale sono state disciplinate in via generale le procedure in materia di formulazione di impegni da parte degli operatori di settore, regolamento recato dalla delibera n. 645/06/CONS e successive modificazioni, nel testo coordinato allegato alla delibera n. 131/08/CONS (di seguito, "*il regolamento*");

VISTO il regolamento in materia di procedure sanzionatorie di cui alla delibera n. 136/06/CONS del 15 marzo 2006 e successive modificazioni, nel testo coordinato allegato alla delibera n. 130/08/CONS;

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. 664/06/CONS del 23 novembre 2006, recante "*Disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza*, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 299 del 27 dicembre 2006;

VISTO l'atto di contestazione del Direttore della Direzione tutela dei consumatori, n. 17/09//DIT del 24 aprile 2009, notificato il 6 maggio 2009, con il quale è stata contestata alla società Telecom Italia S.p.A. con sede legale in Milano, Piazza degli Affari n. 2, e sede secondaria in Roma, al Corso d'Italia n. 41, la violazione dell'art. 70 del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259, in combinato disposto con l'art. 3, comma 1, della delibera n. 664/06/CONS, per l'attivazione di servizi non richiesti, condotta

sanzionabile ai sensi dell'art. 98, comma 16, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

VISTE le controdeduzioni della società Telecom Italia S.p.A., presentate nell'udienza del 24 giugno 2009, e la relativa documentazione prodotta ed allegata al verbale d'udienza;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Deduzioni della società interessata.

La società Telecom Italia S.p.A. ritiene che la contestazione dell'Autorità, in merito alle segnalazioni dell'utente XXX e della sig.ra XXX, sia ingiustificata per i seguenti motivi:

- 1) l'attivazione del servizio "Alice 7 mega" sull'utenza del sig. XXX è avvenuta a seguito di acquisizione dell'ordinativo da parte del canale "Master Dealer Elite", *partner* che la società Telecom Italia S.p.A. sottolinea non far più parte della rete di vendita. I conti n.ri 3/08, 4/08 e 5/08, per la parte in contestazione relativa ai canoni, son stati interamente stornati nei conti di successiva emissione, non gravando dunque sull'utente.
- 2) la sig.ra XXX, già titolare di un abbonamento Alice flat 640, ha aderito ad altra offerta proposita a seguito di contatto *inbound*, avvenuto in data 12 novembre 2007. In ogni caso la società Telecom Italia S.p.A. ha già provveduto a bloccare l'azione di recupero crediti da parte della società Ge.Ri. S.r.l. per gli importi presenti sui conti n.ri 4/08 e 5/08.
- 3) la società Telecom Italia S.p.A., nell'ottica di tutelare al meglio la propria clientela, ha adottato nelle proprie attività commerciali una serie di strumenti atti ad arginare il fenomeno delle cosiddette attivazioni di servizi non richiesti. Nell'ambito di tale politica si è avvalsa di una procedura informativa che consente di acquisire e mantenere tutte le informazioni richieste dall'operatore in fase di colloquio telefonico con l'utente, ponendo particolare attenzione alle modalità di identificazione dei dati dell'utente e dell'addetto che ha condotto la trattativa. Inoltre son state previste modalità di registrazione vocale degli ordini al fine di render tracciabile in qualsiasi momento la prova del consenso prestato dal cliente all'attivazione del servizio. Infine, a riprova dell'orientamento al cliente perseguito da questa Società, dal maggio 2006, la Telecom Italia S.p.A. ha sottoscritto un accordo denominato "soddisfatti o rimborsati" con le principali associazioni di consumatori riconosciute a livello nazionale. Alla luce di quanto esposto ed in considerazione del costante impegno profuso dalla società per la tutela della propria utenza, la società Telecom Italia S.p.A. chiede, nell'ipotesi di mancato accoglimento delle eccezioni sollevate, l'applicazione della sanzione di cui dall'art. 1, comma 31, della legge n. 249/97 prevista per la violazione dell'art. 5, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP in luogo di quella indicata nel atto di contestazione.

II. Valutazioni dell'Autorità in merito alle deduzioni di Telecom Italia S.p.A..

Le eccezioni sollevate dalla società non sono accoglibili per le seguenti motivazioni.

Con riferimento a quanto sub 1), si osserva che se, da un lato è vero che il Sig. XXX ha usufruito del servizio “Alice 7 mega” senza subire pregiudizio economico, in quanto tutti gli addebiti relativi ai canoni son stati stornati dalla società Telecom Italia S.p.A., è vero al contempo che la società non è stata in grado di produrre copia dell’ordinativo del cliente e non si ritengono sufficienti le richieste di Telecom Italia avanzate alla partner commerciale, avvenute tra l’altro esclusivamente via posta elettronica.

Con riferimento a quanto sub 2) si osserva che la sig.ra XXX, contattata telefonicamente da un operatore della Telecom Italia S.p.A., negava ripetutamente il consenso all’attivazione dell’offerta “Alice Tutto Incluso”, circostanza non smentita da alcuna prova documentale o registrazione vocale da parte della Società oggetto di contestazione. L’utente, inoltre, deduce l’attivazione del servizio solo dalla lettura del conto n. 4/08, in assenza di altre comunicazioni precedenti da parte della Telecom Italia S.p.A. . La “welcome letter” predisposta dall’operatore, che avvisa l’utente della modifica del profilo del servizio ADSL, è infatti datata 9 luglio 2008, dunque successiva all’invio del conto 4/08 oggetto di contestazione. Si conferma pertanto, anche alla luce di quanto dedotto dall’azienda e di quanto prodotto in atti dalla stessa, la violazione dell’articolo 70 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, integrato nella lettura congiunta con l’articolo 3, comma 1, della delibera n. 664/06/CONS.

In relazione al punto 3), la richiesta di applicazione della sanzione di cui all’art. 2, comma 20, lett. c), prevista per la violazione dell’art. 5, comma 4, della delibera 179/03/CSP adottata in luogo della sanzione di cui all’art. 98, comma 16 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 di cui all’atto di contestazione non può essere accolta per le ragioni di seguito esposte. La disposizione sopra citata non può trovare applicazione al caso di specie, dal momento che non si configura l’attivazione di una offerta a titolo gratuito, né la trasformazione della stessa in una a titolo oneroso, per la quale è necessaria la previa ordinazione da parte dell’utente, in violazione dell’articolo 70 del Codice delle comunicazioni elettroniche, norma contestata alla Telecom Italia S.p.A. nel presente procedimento.

RITENUTO, pertanto, che nei caso del sig. XXX e della sig.ra XXX ricorrono i presupposti per l’applicazione della sanzione amministrativa prevista dall’articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, per la violazione dell’articolo 70 del medesimo decreto legislativo, da determinarsi tra un minimo di euro 58.000,00 (cinquantottomila/00) ed un massimo di euro 580.000,00 (cinquecentoottantamila/00);

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 ha leso i diritti del sig. XXX e della sig.ra XXX attivando nei loro confronti servizi di comunicazione elettronica senza aver preventivamente acquisito la loro inequivoca accettazione violando la disposizione di cui all’articolo 70 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 in combinato disposto con l’art. 3, comma 1, della delibera n. 664/06/CONS;

- b) con riferimento all'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, va tenuto conto che la società Telecom Italia S.p.A. ha provveduto, successivamente al reclamo da parte dell'utente, a stornare gli importi oggetto di contestazione, inoltre, occorre tenere in considerazione che l'Operatore ha adottato nelle proprie attività commerciali una serie di strumenti atti ad arginare il fenomeno delle cosiddette attivazioni di servizi non richiesti;
- c) con riferimento alla personalità dell'agente, Telecom Italia S.p.A. è dotata di una organizzazione interna idonea a garantire l'assolvimento dell'obbligo di cui all'articolo 3, comma 1, della delibera 664/06/CONS ed a rendere all'utente una completa informativa in relazione agli elementi di cui all'articolo 70 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259;
- d) 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 pecuniaria, per le violazioni summenzionate, nella misura pari al minimo edittale, previsto dall'art. 98, comma 16, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, equivalente ad euro 58.000,00 (cinquantottomila/00) per ciascuno dei casi indicati nel verbale di accertamento, per un importo complessivo di euro 116.000,00 (centosedicimila/00) in relazione agli usuali criteri per la determinazione della sanzione di cui all'art. 11 della legge 24 novembre 1981, n. 689.

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

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

ORDINA

alla società Telecom Italia S.p.A., con sede legale in Milano, Piazza degli Affari n. 2, e sede secondaria in Roma, al Corso d'Italia n. 41, il pagamento di euro 116.000,00 (centosedicimila/00), per le violazioni contestate, quale sanzione amministrativa pecuniaria irrogata ai sensi dell'art. 98, comma 16, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

DIFFIDA

la società Telecom Italia S.p.A. dal porre in essere ulteriori comportamenti in violazione dell'articolo 70 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 in combinato disposto con l'art. 3, comma 1, della delibera 664/06/CONS;

INGIUNGE

alla citata 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 art. 98, comma 16, della del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, irrogata dall’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni - Delibera n. 482/09/CONS”, entro 30 giorni dalla notificazione del presente provvedimento, sotto pena dei conseguenti atti esecutivi a norma dell’art. 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. 482/09/CONS”.

Ai sensi dell’art. 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’art. 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.

La presente delibera è pubblicata nel Bollettino Ufficiale dell’Autorità ed è resa disponibile nel sito web dell’Autorità: www.agcom.it.

Roma, 14 settembre 2009

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Gianluigi Magri

IL COMMISSARIO RELATORE
Sebastiano Sortino

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