

Delibera n. 485/11/CONS

Ordinanza ingiunzione alla società Tele S.p.A. per la violazione dell'articolo 5, commi 3 e 9, del regolamento di cui alla delibera n. 664/06/CONS, allegato a, in combinato disposto con l'articolo 70 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, per mancata gestione dell'istanza di recesso formulata dall'utente
(Proc. Sanz. N. 20/11/DIT)

L'AUTORITA'

NELLA riunione di Consiglio del 13 settembre 2011;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*";

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

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 legge 24 novembre 1981, n. 689, recante "*Modifiche al sistema penale*";

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 di attuazione dell'articolo 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;

VISTA il Regolamento di cui alla delibera n. 664/06/CONS, Allegato A, recante "*Adozione del regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza*";

VISTO l'atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori, n. 20/11/DIT del 1 giugno 2011, notificato alla parte in data 7 giugno 2011, con il quale è stata contestata alla società TeleTu S.p.A. (di seguito, TeleTu) la violazione dell'articolo 5, commi 3 e 9, del Regolamento di cui alla delibera n. 664/06/CONS, Allegato A, in

combinato disposto con l'articolo 70 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, per non aver gestito l'istanza di recesso formulata dalla cliente nelle modalità e nei tempi previsti dalle vigenti disposizioni legislative e regolamentari, ovvero per non fornito prova della "revoca" del ripensamento della sig.ra M. B. tale da legittimare la prosecuzione del rapporto contrattuale e l'emissione delle fatture;

VISTA la nota del 7 luglio 2011 con la quale la società TeleTu S.p.A. ha presentato memorie difensive e, contestualmente, ha formulato una proposta preliminare di impegni;

UDITA la Società nel corso dell'audizione del 25 luglio 2011;

PRESO ATTO che la società TeleTu S.p.A., a seguito della suindicata audizione, non ha depositato, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica dell'atto di contestazione, alcuna proposta definitiva di impegni;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Deduzioni della società TeleTu S.p.A.

In merito ai fatti oggetto di contestazione la Società ha rappresentato quanto segue.

In data 20 luglio 2010 la sig.ra M.B. richiedeva alla società TeleTu S.p.A. l'attivazione del servizio voce ed Adsl rilasciando, a tal fine, il proprio consenso vocale, la cui registrazione è stata depositata in atti.

In data 22 luglio 2010 la Società inoltrava l'ordine di migrazione a Wind Infostrada; il successivo 11 agosto si perfezionava l'attivazione del servizio.

Nel corso di tale procedura TeleTu riceveva istanza di recesso da parte della cliente (9 agosto 2010). La predetta richiesta, tuttavia, perveniva due giorni prima della conclusione della *cd* Fase3; pertanto, non risultava più possibile l'interruzione della migrazione e l'immediato ripristino del servizio con il precedente gestore. Viceversa, era necessario avviare una nuova procedura *cd* "inversa" mediante la comunicazione all'operatore prescelto del codice di migrazione generato da TeleTu; al contempo e sino al perfezionarsi della seconda migrazione, la Società provvedeva ad erogare il servizio emettendo anche la relativa fatturazione.

La Società ha precisato, altresì, che in data 24 agosto 2010, nel corso della gestione dell'istanza di recesso, provvedeva a contattare la cliente per fornire tutte le informazioni utili per riattivare il servizio con Infostrada. In questa circostanza la sig.ra M.B., presumibilmente rassicurata dell'effettiva applicazione della promozione prescelta, accettava di rimanere cliente di TeleTu. Pur tuttavia, ribadiva la Società, non veniva registrata la "revoca del ripensamento" e, dunque, non è risultato possibile certificare la mutata volontà dell'utente.

Del tutto in buona fede, TeleTu provvedeva ad erogare il servizio sino al ricevimento di una nuova raccomandata di disdetta datata 2 novembre 2010. Seguiva la completa disattivazione del servizio a seguito della comunicazione del 29 novembre 2010 con la quale la sig.ra M.B. informava l'operatore di aver attivato una linea *ex novo* con un differente gestore.

Per quanto concerne, infine, la sospensione del servizio, TeleTu chiariva che i sistemi interni della Società procedono all'interruzione, previo preavviso, in presenza di specifici presupposti contrattuali quali, come nel caso della sig.ra M.B., il mancato pagamento dei servizi fruiti.

Per quanto detto, la Società ha richiesto l'archiviazione del procedimento sanzionatorio.

II. Valutazioni dell'Autorità

Alla luce delle risultanze istruttorie, le argomentazioni difensive formulate dall'operatore non possono trovare accoglimento.

In particolare, dopo aver appurato che l'attivazione del servizio è stata legittimata dal rilascio del consenso vocale da parte della sig.ra M.B. e che l'istanza di recesso risulta pervenuta all'operatore oltre la tempistica che consente – tecnicamente – di interrompere la procedura di migrazione, la società TeleTu S.p.A. non ha, in ogni caso, dimostrato la legittimità della propria condotta in relazione alla violazione contestata.

In primis, la Società non ha fornito alcun riscontro vocale o cartaceo idoneo ad attestare la mutata volontà della cliente ossia quella di “revocare” il ripensamento, già espresso con raccomandata a/r datata 6 agosto 2010, per continuare a fruire del servizio con TeleTu S.p.A.

In secondo luogo, pur volendo confidare nella buona fede del gestore che dichiara di essersi affidato alla conversazione intercorsa con la cliente in data 24 agosto 2010, la documentazione prodotta dalla segnalante non sembra confermare la ricostruzione fornita dall'operatore. Ed infatti, nella prima raccomandata del 6 agosto 2010 (pervenuta a TeleTu il successivo 9 agosto) la sig.ra M.B. ha manifestato la volontà di recedere dal contratto e di riattivare il servizio con il precedente gestore. In data 20 settembre 2010 l'utente ha inviato una seconda raccomandata a/r con la quale, ribadendo la disdetta già formalizzata, ha contestato gli importi addebitati nella fattura del 12 settembre 2010. In data 28 ottobre 2010 la sig.ra M.B. ha inviato una terza raccomandata a/r contestando le fatture emesse dalla Società dando atto, ancora una volta, delle precedenti istanze di recesso.

In tutte le missive inviate dall'utente non vi è alcun riferimento alla volontà della sig.ra M.B. di “revocare” il ripensamento. La stessa TeleTu, nel fornire riscontro all'ennesima contestazione della cliente (raccomandata a/r del 19 novembre 2010), si è resa disponibile a fornire la copia del *verbal ordering* rilasciato dalla sig.ra M.B. in data 20 luglio 2010; null'altro è precisato in merito alla conversazione del 24 agosto 2010 che avrebbe legittimato la prosecuzione del rapporto contrattuale e le pretese creditorie vantate nei confronti della cliente (lettera del 29 novembre 2010).

RITENUTA, in conclusione, la sussistenza dei presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa prevista dall'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, avendo accertato che la società TeleTu S.p.A., come meglio precisato in motivazione, non ha gestito l'istanza di recesso formulata dalla sig.ra M.B.;

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

a) con riferimento alla gravità della violazione va rilevato che la Società, con la propria condotta, ha leso il diritto dell'utente di poter fruire del servizio telefonico con altro operatore dopo aver formalizzato il diritto di recesso (*cd ripensamento*) nel rispetto delle modalità e dei tempi prescritti dalle condizioni generali di contratto e dalla normativa di settore in materia di contratti a distanza. Al contempo, ha leso il diritto dell'operatore concorrente di acquisire un nuovo cliente;

b) con riferimento all'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione degli effetti conseguenti alla violazione commessa, va tenuto conto che la Società, a seguito della comunicazione del 29 novembre 2010, ha provveduto alla disattivazione dell'utenza intestata alla sig.ra M.B.;

c) con riferimento alla personalità dell'agente, la società TeleTu S.p.A. è dotata di un'organizzazione interna idonea a garantire una gestione delle istanze di recesso secondo le tempistiche previste dalle norme di settore;

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 amministrativa pecuniaria 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;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

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

ORDINA

alla società TeleTu S.p.A. con sede legale in Via Cassanese, 210 – 20090 Segrate (Milano), 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;

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. 485/11/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. 485/11/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, 13 settembre 2011

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

I COMMISSARI RELATORI
Gianluigi Magri
Sebastiano Sortino

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