

DELIBERA N. 518/10/CONS

Ordinanza - ingiunzione alla società Telecom Italia S.p.A. per la violazione dell'articolo 70 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 in combinato disposto con l'articolo 3, comma 1, allegato a) alla delibera 664/06/CONS

L'AUTORITA'

NELLA riunione del Consiglio del 5 ottobre 2010;

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*";

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 e successive modificazioni, nel testo coordinato allegato alla delibera n. 130/08/CONS, (di seguito, "*il 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;

VISTA la delibera dell'Autorità n. 664/06/CONS, recante "*Adozione del regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza*", ed in particolare l'articolo 3, comma 1, allegato A);

VISTO il verbale di accertamento n. 28/10/DIT ed il conseguente atto di contestazione della Direzione tutela dei consumatori n. 28/10/DIT del 25 maggio 2010, notificato in data 27 maggio 2010, con il quale è stata contestata alla società Telecom Italia S.p.A., con sede in Milano, Piazza Affari, 2 e sede secondaria in Roma, Corso d'Italia 41, la violazione dell'articolo 70 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 in combinato disposto con l'articolo 3, comma 1, allegato A) alla delibera 664/06/CONS per aver fornito o modificato, per sei utenze indicate nel verbale d'accertamento, il servizio internet in modalità Adsl in mancanza di previa ordinazione da parte dei titolari delle utenze, condotte sanzionabili ai sensi dell'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259;

VISTE le memorie difensive della Società del 30 giugno 2010, acquisita al protocollo dell'Autorità n. 41509;

VISTI gli atti del procedimento

CONSIDERATO quanto segue:

I. Deduzioni della società interessata.

La società Telecom Italia S.p.A (di seguito Telecom) in via preliminare ha brevemente rappresentato le vicende inerenti le sei utenze oggetto di accertamento specificando le date di attivazione del servizio internet, l'invio al domicilio dei titolari dell'utenze delle *welcome letter* con le condizioni generali di contratto e che le attivazioni del servizio adsl sono avvenute a seguito di contatto *inbound* da parte del cliente.

Di seguito Telecom descrive le procedure di commercializzazione adottate per arginare il fenomeno delle attivazioni dei servizi non richiesti, elaborate in una logica di tutela della clientela ed in aderenza alle previsioni della delibera 664/06/CONS. In particolare Telecom ha precisato che la rilevabilità del contatto con il cliente in modalità *inbound* (quando è il cliente a chiamare l'operatore) è individuata nel tracciamento del sistema in uso. Se invece l'attività di vendita avviene in modalità *outbound* (quando è l'operatore che, con il servizio clienti o con canali di vendita esterni, ad avvicinare il cliente) è adottato lo strumento del *verbal ordering* quale prova di acquisizione di un valido consenso per l'attivazione del servizio. Dal 1° luglio 2009 lo strumento del *verbal ordering* è stato esteso anche alle attività di commercializzazione dei servizi/prodotti Alice, allineando quindi i processi di acquisizione dei clienti.

Inoltre Telecom, in memoria difensiva, si sofferma lungamente a descrivere le fasi delle procedure adottate (per i clienti residenziali, business e di telefonia mobile) e finalizzate a realizzare la conclusione di validi contratti con utilizzo delle tecniche a distanza.

L'operatore sottolinea anche che da tempo ha implementato procedure interne di gestione delle segnalazioni dell'utenza ad oggetto disservizi per attivazione/disattivazione di servizi non richiesti, che contemplano, in una logica di *favor utentis*, la cessazione del servizio laddove attivo ed il rimborso o lo storno di quanto addebitato sulla base della segnalazione del cliente stesso.

Nelle conclusioni Telecom pone in risalto come le misure organizzative e procedurali usate hanno arginato il fenomeno in discussione, considerato anche l'esiguo dato numerico accertato di attivazione non richieste di servizio internet in rapporto al parco clienti gestito dall'operatore. Inoltre tali acquisizioni (solo di seguito sconosciute dai clienti) sono avvenute quasi sempre, come nei casi contestati, a seguito di contatto *inbound* di cui il sistema conserva il tracciamento a supporto alla corretta attività di commercializzazione svolta da parte di Telecom Italia.

Pertanto per le considerazioni sopra esposte Telecom chiede l'archiviazione del procedimento.

II Valutazioni dell’Autorità in merito alle eccezioni sollevate da Telecom Italia S.p.A.

Con l’atto di avvio del procedimento *de quo* sono stati accertati sei casi di attivazione e/o modifica di prestazione del servizio internet in modalità Adsl, avviati senza alcuna preventiva ordinazione da parte degli utenti interessati. In via preliminare si evidenzia come Telecom ha sostanzialmente confermato i fatti accertati perché, per quanto dichiarato in memoria difensiva, ha ammesso le attivazioni contestate e non ha provato l’inequivoca volontà dei clienti di voler attivare e/o modificare il servizio internet nonostante esplicita richiesta in tal senso formulata dall’Autorità in sede ispettiva (nei giorni 28, 29 e 30 ottobre 2009), riportata in verbale ispettivo del giorno 30 ottobre 2009 (pag. 11).

Inoltre il tracciamento del sistema riferito dall’operatore rileva unicamente che in una certa data ed ora è avvenuto un contatto tra postazione del *call center* e postazione fissa il corrispondente al CLI dell’utente, ma certo non ha le caratteristiche essenziali per assurgere quale prova di acquisizione di un valido consenso del titolare dell’utenza per l’attivazione del servizio.

Passando ad esaminare le singole fattispecie contestate (le cui risultanze istruttorie sono supportate anche dal tenore letterale delle segnalazioni degli utenti che hanno dato avvio al procedimento in discussione) è possibile sostenere anche nel merito la fondatezza degli addebiti contestati in quanto: gli utenti XXX.(n. xxxx), YYY (n. yyyy), WWW (n. wwwww) e ZZZ (n. zzzz) hanno avuto conoscenza dell’attivazione del servizio internet non richiesto solo a seguito della ricezione della *welcome letter* e delle fatture contenenti il costo del servizio non richiesto (di conseguenza i clienti hanno sporto reclamo per disconoscere l’attivazione); l’utente QQQ (n. qqqq) ha dichiarato che il colloquio telefonico intercorso tra la persona addetta al *call center* ed il cliente era volto a ricevere informazioni sul servizio internet e pertanto non conteneva alcuna autorizzazione all’attivazione del servizio (come testualmente riportato in nota del 6 luglio 2009 prot. n. 57565. “...*si ribadisce che le telefonate intercorse con i vostri operatori in data 17 giugno 2009 era una semplice richiesta di informazioni e non un ordine da parte mia ad attivare il servizio...*”); l’utente KKK (n. kkkk), il cui contatto è avvenuto con attività *outbound*, ha dichiarato che nel corso del colloquio telefonico non ha autorizzato Telecom all’attivazione del servizio (come testualmente riportato in reclamo del 26 giugno 2009 prot. n. 51525: “...*il sottoscritto non ha mai autorizzato tale modifica, anzi quando sono stato contattato telefonicamente non ho accettato...*”). Inoltre si evidenzia che in tale ultima fattispecie Telecom avrebbe dovuto acquisire il *verbal ordering* contenente il consenso del titolare della linea per l’attivazione del servizio in quanto attività di commercializzazione compiuta con modalità *outbound*, adempimento che non si è verificato nel caso di specie, anche se previsto in procedura. Con riferimento alle argomentazioni difensive su attinenti alle procedure adottate per la conclusione di contratti via *teleselling* e per gestire i reclami e i disservizi collegati alle attivazioni di servizi non richiesti, va rilevato che trattasi di attività idonee a eliminare o limitare la perpetrazione dell’illecito, ma di per sé non rilevanti ai fini dell’eliminazione

delle condotte contestate, peraltro già consumate. Al più tali attività possono essere considerate ai fini della determinazione del *quantum* della sanzione da applicare.

Per le considerazioni sopra esposte si evince anche che Telecom Italia non ha vigilato sull'operato del personale preposto all'attività di commercializzazione dei servizi in quanto avrebbe dovuto effettuare, nei casi di specie, le opportune verifiche prima di emettere ordine di acquisto di servizi internet non desiderati.

RITENUTO, pertanto, che ricorrono i presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa prevista dall'articolo 98, comma 16 del decreto legislativo n. 259/03 per inosservanza dell'articolo 70 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 in combinato disposto con l'articolo 3, comma 1, allegato A) alla delibera 664/06/CONS;

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 il diritto degli utenti sopra individuati ad una libera scelta dei servizi di comunicazione elettronica di cui usufruire, imputando loro l'acquisto e/o modifica del servizio internet senza aver preventivamente acquisito la loro inequivoca accettazione alla conclusione del contratto;

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 ai reclami da parte degli utenti a stornare gli importi oggetto di contestazione e a rimborsare quanto ingiustamente pagato dagli utenti stessi. 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 o beni non richiesti;

c) con riferimento alla personalità dell'agente, la società Telecom Italia S.p.A. è dotata di una organizzazione interna idonea a garantire la corretta emissione dell'ordine per l'acquisto di beni e/o servizi, previa acquisizione del consenso del titolare della linea;

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 per le violazioni summenzionate nella misura pari al minimo edittale, previsto dall'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 equivalente ad euro 58.000,00 (cinquantottomila/00) per ciascuno dei sei casi sopra indicati, per un importo complessivo di euro 348.000,00 (trecentoquarantottomila/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 formulata dalla Direzione tutela dei consumatori;

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

ORDINA

alla società la società Telecom Italia S.p.A., con sede legale in Milano, alla Piazza Affari n. 2 e sede secondaria in Roma, al Corso Italia, n. 41, il pagamento di euro 348.000,00 (trecentoquarantottomila/00), quale sanzione amministrativa pecuniaria irrogata ai sensi dell'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1° agosto 2003. n. 259 per la violazione dell'articolo 70 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 in combinato disposto con l'articolo 3, comma 1, allegato A) alla delibera 664/06/CONS.

DIFFIDA

la società Telecom Italia S.p.A. a non porre in essere ulteriori comportamenti in violazione a quanto disposto dall'articolo 70 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 in combinato disposto con l'articolo 3, comma 1, allegato A) della delibera 664/06/CONS.

INGIUNGE

alla citata società di versare la predetta somma alla Sezione di Tesoreria Provinciale dello Stato di Roma, utilizzando il bollettino c/c n. 871012 ovvero tramite versamento sul c/c bancario corrispondente al codice IBAN IT5400100003245348010237900, con imputazione al capitolo 2379 capo X bilancio di previsione dello Stato, evidenziando nella causale "Sanzione amministrativa irrogata ai sensi dell'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1° agosto 2003. n. 259", irrogata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con delibera n. 518/10/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 giorni dieci dal versamento, dovrà essere inviata in originale, o in copia autenticata, a quest'Autorità quietanza dell'avvenuto versamento, indicando come riferimento "Del. 518/10/CONS".

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

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto 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.

Napoli, 5 ottobre 2010

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

I COMMISSARI RELATORI

Gianluigi Magri

Sebastiano Sortino

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola