

DELIBERA N. 551/07/CONS

Ordinanza-Ingiunzione alla società Telecom Italia S.p.A. per la violazione dell'articolo 7, comma 5, della delibera n.179/03/CSP con riferimento alla fatturazione di corrispettivi per beni e servizi non richiesti

L'AUTORITÀ

NELLA riunione del Consiglio del 31 ottobre 2007;

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, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 31 marzo 2006, n. 76, ed il relativo Allegato A, recante "Regolamento in materia di procedure sanzionatorie", e successive modifiche ed 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 del 24 luglio 2003 pubblicata nella Gazzetta Ufficiale del 21 agosto 2003, n.193, ed in particolare l'articolo 7, comma 5;

VISTO l'atto del direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 26/07/DIT del 19 giugno 2007, notificato in data 22 giugno 2007, con il quale veniva contestata alla società Telecom Italia S.p.A., con sede legale in Milano, in Piazza Affari n. 2 e sede secondaria in Roma, al Corso d'Italia n. 41, la violazione dell'articolo 7, comma 5, della delibera dell'Autorità n. 179/03/CSP, per ciascuna delle tre attivazioni di servizi non richiesti effettuate nei confronti di altrettanti utenti, condotta sanzionabile ai sensi dell'articolo 1 comma 31 della legge 31 luglio 1997, n.249;

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la Società interessata in data 3 agosto 2007;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Deduzioni della società interessata.

Con riferimento ai tre casi oggetto di contestazione, Telecom Italia S.p.A. ha allegato le seguenti giustificazioni.

Relativamente all'utenza n. XXXX, intestata al sig. XY il consenso all'attivazione dell'offerta risulta prestato dalla moglie dell'intestatario, come rilevabile dal file audio depositato in atti. A tal proposito, la Società ha precisato che tale registrazione interviene a valle di una più lunga conversazione con l'addetto commerciale, che descrive al cliente le caratteristiche tecniche economiche dell'offerta in oggetto, avviando la registrazione solo previo consenso alla registrazione vocale da parte del cliente, secondo specifici script, che pure sono stati allegati nel corso dell'istruttoria.

Nel caso del cliente ZY, intestatario dell'utenza ZZZZ, il prodotto (videotelefono) è stato consegnato come sostituzione del vecchio apparecchio obsoleto e la fatturazione dei relativi canoni è proseguita fino alla gestione del reclamo, che ha determinato in correttezza commerciale lo storno dei relativi addebiti.

Infine, nel caso segnalato dal sig. KY, erede dell'intestatario dell'utenza n. KKKK, l'attivazione dell'offerta *Alice Free* è avvenuta in seguito di contatto telefonico *inbound* al servizio 187 da parte del cliente, avvenuto in data 10 giugno 2006, alle ore 12.57, come risulta dalle stampe delle schermate del sistema aziendale di gestione della clientela (CRM residenziale Siebel) depositate in atti, ove risulta altresì il recapito mobile fornito dal cliente medesimo per eventuali contatti. In ogni caso il reclamo presentato dal cliente è stato gestito a favore dello stesso con lo storno degli importi riferibili ad addebiti per connessioni ADSL dell'offerta *Alice Free*.

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

In via preliminare va evidenziato che per nessuno dei tre casi contestati Telecom Italia S.p.A. ha fornito adeguata documentazione probatoria circa la sussistenza di un ordine da parte degli utenti interessati con riferimento ai beni o servizi oggetto di contestazione, né ha allegato elementi giustificativi atti ad escludere la propria responsabilità per le violazioni accertate a suo carico.

Pertanto, già *prima facie* risulta confermata la sanzionabilità delle condotte contestate, la cui disamina specifica, tuttavia, appare opportuna ai fini della graduazione della sanzione rispetto a ciascuna fattispecie concreta.

Nel primo caso, relativo all'utenza intestata al sig. XY, l'attivazione è avvenuta, come dichiarato dalla stessa Telecom Italia, a seguito di un ordine telefonico raccolto da un venditore esterno.

Tuttavia dall'ascolto della registrazione della conversazione intervenuta tra il venditore e la moglie dell'intestatario è facilmente rilevabile come in nessun momento il cliente dichiara di accettare la proposta di attivazione (come invece sarebbe previsto dallo *script* relativo a questo tipo di offerta depositato dalla Telecom Italia), ma semplicemente l'operatore avverte che verrà recapitata all'utente una lettera "*dove dentro trova l'adesione alla Welcome Home*".

E' evidente, allora, che il contatto con il cliente non è stato trasparentemente improntato alla acquisizione del consenso contrattuale, ma è avvenuto nelle forme della semplice proposta contrattuale, da perfezionarsi tramite invio di una lettera e successiva adesione da parte del cliente. Tale conclusione è ulteriormente confermata dal constatare l'assoluta difformità tra la conversazione intervenuta e lo *script* predisposto dalla Telecom Italia per questo tipo di campagna promozionale, nel quale si richiede, nel corso della registrazione, di indicare la data del contatto e, soprattutto, di acquisire la conferma del cliente all'adesione all'offerta.

Da quanto sopra esposto, dunque, discende che l'attivazione dell'offerta ed il successivo addebito del relativo costo sono avvenute in assenza di richiesta da parte dell'intestatario dell'utenza, e, dunque, in spregio del dettato regolamentare di cui all'articolo 7, comma 5, della delibera 179/03/CSP.

Tuttavia, nel valutare la condotta della Società interessata, va tenuto conto che l'offerta è rimasta attiva per un periodo di tempo limitato, in quanto prontamente disattivata dall'operatore a seguito del reclamo dell'utente, con riaccredito del relativo canone nel ciclo di fatturazione successivo.

La seconda fattispecie si caratterizza per il fatto che il bene (un videotelefono) è stato consegnato all'utente ZY dissimulando la vendita con una mera sostituzione per motivi tecnici, senza alcun riferimento al costo dell'operazione. La stessa Telecom Italia, nelle proprie difese, ha dichiarato che la consegna del prodotto è avvenuta in sostituzione dell'apparecchio in possesso dell'utente, ormai obsoleto, così confermando che non vi è stata ordinazione da parte dell'utente.

Peraltro, la pretestuosità di una simile affermazione appare evidente al considerare che, seppure il telefono in possesso del cliente fosse divenuto obsoleto (circostanza non dimostrata e, comunque, difficilmente ipotizzabile), comunque lo si sarebbe potuto sostituire con uno più moderno senza necessità di ricorrere ad un costoso videotelefono.. Ne deriva che la fattispecie va inquadrata quale fornitura di un bene in assenza di richiesta da parte dell'utente, dunque sanzionabile ai sensi della normativa più volte richiamata.

La violazione, inoltre, risulta aggravata proprio dalle modalità di consegna del bene, caratterizzate da assoluta mancanza di trasparenza e dall'approfittamento della fiducia riposta dalla clientela nell'operatore ex monopolista per operare surrettiziamente la vendita di un prodotto non richiesto, giustificandola con false motivazioni di natura tecnica.

Infine non può non rilevarsi che l'addebito delle rate relative al corrispettivo di acquisto del videotelefono è continuato per ben quattro cicli di fatturazione, nonostante l'utente avesse reclamato già in seguito all'addebito della prima rata, avvenuto con il conto 3/06,

e che l'operatore ha richiesto ripetutamente il pagamento delle somme relative a tali addebiti, anche a seguito del pagamento parziale da parte del cliente, arrivando perfino a sospendere il servizio per morosità, pur avendo il cliente provveduto, oltre al pagamento delle fatture per le parti non contestate, alla restituzione dell'apparecchio a sue spese.

La violazione, allora, per quanto sopra evidenziato, risulta particolarmente grave e merita una proporzionata valutazione a fini sanzionatori.

Con riferimento all'ultimo caso oggetto di contestazione, la Telecom Italia basa la propria difesa sulle risultanze del sistema aziendale di gestione dei clienti residenziali, dal quale risulterebbe un contatto con il sig. KY, intestatario dell'utenza, nel corso del quale il cliente avrebbe richiesto l'attivazione del servizio *Adsl Alice Flat*, fornendo il proprio recapito mobile quale ulteriore recapito.

Tuttavia, in disparte dalle ovvie considerazioni circa la valenza meramente indiziaria delle risultanze del sistema interno di gestione della base clienti, nel caso di specie anche una simile valenza è messa in serio dubbio dal constatare che il contatto registrato risulta avvenuto, come già rilevato, con lo stesso intestatario della linea, che però al momento dei fatti risultava deceduto da diversi mesi.

Pertanto, in mancanza di altri e più rilevanti elementi probatori, anche in questo caso l'attivazione e successiva fatturazione del servizio *Alice Free* vanno considerate non conformi al dettato dell'articolo 7, comma 5, della delibera 179/03/CSP.

Nel caso in esame, inoltre, valgono le medesime considerazioni svolte con riferimento al caso precedente in ordine alla condotta tenuta dalla Telecom Italia a seguito del reclamo formalizzato dall'utente relativamente all'addebito in fattura del corrispettivo per il servizio non richiesto; infatti, pure in tale occasione l'operatore, in esito ai reclami ed al pagamento parziale delle fatture da parte dell'interessato, ha provveduto alla sospensione del servizio per morosità, peraltro senza fornire alcun riscontro ai predetti reclami.

RITENUTA, in conclusione, la sussistenza dei presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa prevista dall'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997 n. 249, avendo accertato che la società Telecom Italia S.p.A. ha fatturato corrispettivi per beni e servizi telefonici non richiesti senza la preventiva richiesta da parte degli utenti, contravvenendo a quanto disposto dall'articolo 7, comma 5, della delibera n.179/03/CSP;

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

1. con riferimento alla gravità della violazione, va rilevato che il comportamento della società non solo ha pregiudicato i singoli utenti, che si sono dovuti attivare per ottenere il riconoscimento dell'illegittimità degli addebiti e la disattivazione dei servizi o il ritiro dei beni non richiesti, ma, più in generale, ha contribuito ad alimentare il clima di sfiducia nel sistema e la convinzione che l'operatore dominante goda di una posizione privilegiata nella vendita di servizi e prodotti. In particolare nel caso

dell'utente ZY la violazione risulta aggravata dal fatto che la vendita di un videotelefono è stata effettuata simulando la sostituzione dell'apparecchio in possesso dell'utente per motivi di obsolescenza tecnologica, approfittando, quindi, della fiducia riposta dalla clientela nell'operatore telefonico ex monopolista;

2. con riferimento all'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, va tenuto conto che Telecom Italia S.p.A. ha dichiarato di aver proceduto, per tutti i casi in esame, al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali pre-esistenti, accollandosi le relative spese.

Tuttavia, nel caso degli utenti ZY e KY va considerato altresì che, prima della soluzione della vertenza, l'operatore ha provveduto alla sospensione del servizio per morosità, nonostante gli utenti avessero sporto reiterati reclami e provveduto al pagamento parziale dei conti telefonici interessati;

3. con riferimento alla personalità dell'agente, Telecom Italia S.p.A. è dotata di una organizzazione interna idonea a garantire il rispetto di quanto stabilito dall'articolo 7, comma 5, della delibera n. 179/03/CSP, pertanto di assicurare forme adeguate di interazione con la clientela al fine di acquisire in maniera inequivoca e trasparente la volontà contrattuale dei propri clienti;
4. con riferimento alle condizioni economiche dell'agente, la situazione patrimoniale della società Telecom Italia S.p.A. è tale da poter senza dubbio sostenere la sanzione prevista per le violazioni contestate;

RITENUTO, in relazione agli usuali criteri per la determinazione della sanzione di cui all'articolo 11 della legge 24 novembre 1981, n. 689, di determinare la sanzione pecuniaria per i fatti contestati nella misura pari al doppio del minimo edittale, equivalente ad euro 20.658,00 (ventimilaseicentocinquantootto/00), per la violazione afferente il caso dell'utente XY, in considerazione della minore gravità del fatto e dell'attività svolta per evitare ulteriori conseguenze a danno dell'utente, in misura pari a tre volte il minimo edittale, equivalente ad euro 30.987,00 (trentamilanovecentoottantasette/00), per la violazione relativa al caso dell'utente KY, ed in misura pari a quattro volte il minimo edittale, equivalente ad euro 41.316,00 (quarantunomilatrecentosessantuno/00) per la violazione rilevata nel restante caso, che risulta aggravata dalle circostanze di vendita, come specificato in premessa ;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento, avv. Enrico Maria Cotugno, e le risultanze istruttorie;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

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

ORDINA

alla società Telecom Italia S.p.A. con sede in Milano, alla Piazza Affari n. 2 e sede secondaria in Roma, al Corso d'Italia n. 41, di pagare la somma di Euro 92.961,00 (novantantaduemilanovecentosessantuno/00) quale sanzione amministrativa irrogata ai sensi dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249 per l'inosservanza della disposizione di cui all'articolo 7, comma 5, della delibera n.179/03/CSP.

DIFFIDA

la società Telecom Italia S.p.A. dal porre in essere ulteriori comportamenti in violazione dell'articolo 7, comma 5, della delibera 179/03/CSP, in particolare utilizzando forme di vendita ingannevoli, quali la surrettizia sostituzione di apparecchi per asseriti motivi di aggiornamento tecnologico.

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 con imputazione al capitolo 2379 capo X bilancio di previsione dello Stato, evidenziando nella causale "*Sanzione amministrativa articolo 1, comma 31 della legge 31 luglio 1997, n.249, irrogata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con delibera n. 551/07/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 N.551/07/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 1, comma 26, della legge 31 luglio 1997, n. 249, i ricorsi avverso i provvedimenti dell'Autorità rientrano nella giurisdizione esclusiva del Giudice Amministrativo.

Ai sensi dell'articolo 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 competenza di primo grado è attribuita in via esclusiva ed inderogabile al Tribunale Amministrativo del Lazio.

Roma, 31 ottobre 2007

IL COMMISSARIO RELATORE

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

Sebastiano Sortino

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