



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 559/15/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE ALLA SOCIETÀ NOATEL S.P.A. AI SENSI
DELL'ARTICOLO 98, COMMA 9, DEL DECRETO LEGISLATIVO
1 AGOSTO 2003, n. 259
(CONTESTAZIONE n. 8/15/DIT)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio dell'8 ottobre 2015;

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”*;

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 legge 7 agosto 1990, n. 241, recante *“Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”*;

VISTO il decreto legislativo 2 luglio 2010 n. 104, recante *“Attuazione dell’articolo 44 della legge 18 giugno 2009, n. 69, recante delega al governo per il riordino del processo amministrativo”*;

VISTA la delibera n. 410/14/CONS, del 29 luglio 2014, ed il relativo Allegato A, recante *“Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni e consultazione pubblica sul documento recante “Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 529/14/CONS;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante *“Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/15/CONS;

VISTA la delibera n. 265/15/CONS, del 28 aprile 2015, recante *“Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”*;

VISTA la delibera n. 401/10/CONS, del 22 luglio 2010, recante *“Disciplina dei tempi dei procedimenti”*, come modificata dalla delibera n. 118/14/CONS;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTO l'atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 8/15/DIT del 10 giugno 2015;

VISTA la nota del 7 luglio 2015 con cui la società Noatel S.p.A. ha trasmesso la propria memoria difensiva;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Il fatto e la contestazione

Nel periodo compreso tra il mese di febbraio ed il mese di maggio 2015, sono pervenute numerose segnalazioni nei confronti della società Noatel S.p.A. (di seguito la "Società") da parte di circa 100 utenti che hanno lamentato l'indebita attivazione, e conseguente fatturazione, di servizi a sovrapprezzo. L'Autorità, al fine di accertare l'eventuale sussistenza delle violazioni denunciate, ha avviato le preliminari attività pre-istruttorie nei confronti della predetta Società e con nota del 10 marzo 2015 (notificata in data 19 marzo 2015) ha inviato una dettagliata richiesta di dati ed informazioni, da evadere entro il termine di sette giorni dalla ricezione, allo scopo di acquisire: *i*) le schede tecniche di ciascuno dei servizi attivati, relativi ad ogni singola segnalazione, nonché l'URL della *landing page* navigata dal cliente e *layout* della stessa in modalità cartacea; *ii*) i *log* di attivazione e di disattivazione dei servizi medesimi nel formato previsto dallo "scenario di attivazione servizi mobile/wap" nonché dallo "scenario di attivazione servizi web" di cui al punto 2.1 (pagg. 21 e 22) del CASP 3.0 (delibera n. 47/13/CIR); *iii*) il testo integrale di ciascun *welcome message*, come risulta essere stato effettivamente inviato al cliente; *iv*) i dati di traffico di effettiva fruizione del servizio da parte degli utenti; *v*) una scheda contenente la sintesi degli avvenimenti accaduti, nonché le modalità di gestione degli stessi; *vi*) le modalità di gestione dei vari reclami inoltrati da ogni singolo utente, nonché la prova documentale attestante l'osservanza dell'articolo 8, comma 4, dell'Allegato A, della delibera n. 179/03/CSP; *vii*) ogni documento cartaceo e/o elettronico comprovante la tempestiva disattivazione dei servizi a sovrapprezzo a fronte dei reclami degli utenti, così come stabilito dall'articolo 5, comma 4, dell'Allegato A, della delibera n. 418/07/CONS; *viii*) lo stato attuale di ogni singola utenza, specificando la tipologia di tutti i servizi su di essa attivati, l'importo complessivo addebitato all'utente, la data di disattivazione del servizio, l'importo eventualmente rimborsato, specificandone anche la motivazione.

La Società, con nota del 30 marzo 2015, ha comunicato all'Autorità di essersi attivata per reperire le informazioni necessarie ad evadere la richiesta ricevuta, ma con nota dell'8 aprile 2015, pervenuta completa di allegati in data 14 maggio 2015, ha fornito riscontri scritti inadeguati rispetto alle esigenze manifestate in fase pre-istruttoria, con particolare riferimento ai documenti di cui ai punti *i*), *ii*), *iv*), e *vi*) necessari per comprendere l'avvenuta acquisizione del consenso consapevole degli utenti



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

all'attivazione dei servizi (verificabile solo visualizzando la URL della *landing page* navigata effettivamente dall'utente, il *layout* della stessa in modalità cartacea, i *log* di attivazione e la specifica della data ed ora in cui è stato premuto il tasto "Attivazione") nonché le procedure adottate nella gestione dei reclami, inclusi i riscontri scritti forniti agli utenti in caso di mancato accoglimento.

Al contrario, la Società si è limitata a trasmettere le schede tecniche dei servizi oggetto di segnalazione ed un sintetico prospetto delle attività riferibili alle singole utenze, ma non ha fornito alcun riscontro rispetto alle ulteriori richieste avanzate dall'Autorità al fine di appurare la conformità al quadro normativo vigente delle procedure adottate in materia di attivazione dei servizi a sovrapprezzo. La medesima Società ha, d'altra parte, evidenziato che i servizi a sovrapprezzo denominati "Wazza", "Eros News", "Giocolotto", "Doctor Game" e "Oroscopo4You", sono offerti da altro soggetto giuridico, ossia la società Go mobile S.r.l., avente quale socio unico la medesima società Noatel S.p.A. la quale ha potuto, in ottica di massima collaborazione e trasparenza, inoltrare le informazioni richieste dall'Autorità.

Tanto premesso, con atto n. 8/15/DIT, è stato avviato un procedimento sanzionatorio per la violazione dell'articolo 98, comma 9, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259.

2. Deduzioni della società

La Società ha operato una dettagliata ricostruzione della sequenza storica delle interlocuzioni avute con l'Autorità, sottolineando, come desumibile dalla nota trasmessa il 30 marzo 2015, di essersi tempestivamente attivata al fine di ottemperare alle formali e sostanziali richieste ricevute.

In data 8 aprile 2015, la Società ha tentato più volte di trasmettere all'Autorità i documenti e le informazioni richieste, ma, per problemi tecnici attinenti al canale telematico, detta trasmissione non ha avuto esito positivo e, pertanto, la Società ha chiesto all'Autorità di poter utilizzare una modalità alternativa, ricevendo indicazioni utili in data 4 maggio 2015.

La Società, quindi, con raccomandata A/R del 12 maggio 2015, ha inoltrato all'Autorità tutta la documentazione richiesta tra cui, come suggerito dalla medesima Autorità, un CD-Rom non riscrivibile siglato e datato contenente le schede dei servizi ed il prospetto sintetico degli avvenimenti riferibili alle singole utenze oggetto di segnalazione.

In conclusione, la Società ha ritenuto di aver tenuto un comportamento pienamente rispettoso delle norme di settore, in quanto l'attività di impresa è esercitata sempre in funzione del rispetto della sfera giuridico-personale-patrimoniale degli utenti nei cui confronti si è attivata per risolvere problematiche il più delle volte legate ad una condotta, probabilmente di curiosità e di esplorazione, posta in essere dai medesimi utenti finali.

Tanto premesso, la Società ha ribadito che, data la copiosa documentazione trasmessa, ha consentito all'Autorità di acquisire tutte le informazioni utili, opportune e necessarie per assicurare, nell'ambito delle proprie finalità istituzionali, un'adeguata



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

attività di verifica del proprio operato imprenditoriale (con la precisazione che parte dei servizi *de quibus* sono prestati ai clienti da diverso soggetto, ossia la società Go Mobile S.r.l.) e, pertanto, ha chiesto l'annullamento dell'atto di contestazione n. 8/15/DIT e l'archiviazione del procedimento.

3. Valutazioni dell'Autorità

In via preliminare, deve ritenersi che la Società, al contrario di quanto sostenuto nella propria memoria difensiva, non abbia evaso, nei termini prescritti, la richiesta di dati ed informazioni inoltrata dall'Autorità. A ben vedere, infatti, con la nota del 30 marzo 2015 (e, quindi, ben oltre il termine di 7 giorni fissato dall'Autorità nella nota del 10 marzo 2015) ha solo comunicato di essersi adoperata *“per la raccolta e la messa a disposizione della documentazione richiesta”*, procedendo ad un primo invio soltanto in data 8 aprile 2015. A tal proposito, ed a prescindere dai problemi di natura squisitamente tecnica riscontrati nel tentativo di trasmettere la predetta documentazione in via telematica, si osserva che, sebbene l'Autorità avesse indicato in data 4 maggio 2015 una modalità alternativa per ovviare all'inconveniente occorso, la Società ha atteso ancora circa 7 giorni prima di effettuare, in data 12 maggio 2015, la spedizione del plico con raccomandata A/R.

Per quanto concerne il merito delle informazioni e dei documenti allegati alla predetta nota di riscontro dell'8 aprile 2015, deve ritenersi che la Società abbia solo in minima parte evaso le richieste formulate dall'Autorità, posto che ha trasmesso unicamente le schede tecniche di ciascuno dei servizi oggetto di contestazione ed un prospetto sintetico, ma non esaustivo, degli eventi che hanno interessato le utenze intestate ai singoli utenti segnalanti. A tal riguardo, si osserva che, sulla base dei regolamenti vigenti in materia di attivazione e disattivazione dei servizi a sovrapprezzo, ed in particolare in ossequio a quanto previsto dalle delibere nn. 47/13/CIR e 418/07/CONS, la Società avrebbe potuto e dovuto produrre, secondo le modalità previste dalla normativa e richiamate nella nota di richiesta informazioni, tutta la documentazione elencata dall'Autorità al fine di appurare la sussistenza di una valida e consapevole manifestazione di volontà degli utenti di attivare detti servizi. Va, peraltro, evidenziato che la Società, anche per quanto attiene alle informazioni richieste in merito alla gestione dei reclami e dei rimborsi, non ha inteso fornire le necessarie ed opportune informazioni che consentissero all'Autorità di verificare il rispetto di quanto prescritto dalla delibera n. 179/03/CSP.

Tanto premesso, si ritiene di confermare quanto emerso in sede di avvio del procedimento sanzionatorio, in quanto la Società non ha fornito giustificazioni idonee ad escludere la propria responsabilità in relazione alla violazione contestata.

RITENUTA, pertanto, la sussistenza dei presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa da euro 15.000,00 ad euro 1.150.000,00 ai sensi dell'articolo 98, comma 9, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 98, comma 17-*bis*, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, nel caso di specie non si applicano le disposizioni sul pagamento in misura ridotta di cui all'articolo 16, della legge n. 689/1981;

RITENUTO, quindi, di dover determinare la sanzione pecuniaria nella misura del doppio del minimo edittale, per un totale di euro 30.000,00 (trentamila/00) e che in tale commisurazione rilevano altresì i seguenti criteri, di cui all'articolo 11, della legge n. 689/1981:

A. Gravità della violazione

La Società ha limitato l'attività di gestione delle segnalazioni e vigilanza svolta dall'Autorità in materia di tutela degli utenti. In particolare, l'Autorità non è stata posta nelle condizioni di poter acquisire tutti i documenti e le informazioni utili a svolgere un'adeguata attività di verifica in merito alla sussistenza di eventuali profili di responsabilità legati all'attivazione e disattivazione di servizi a sovrapprezzo. A tal proposito, la condotta può essere considerata di rilevante entità in quanto le informazioni non trasmesse hanno interessato circa cento utenze;

B. Opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione

La Società, nell'ambito del procedimento sanzionatorio *de quo*, non ha integrato le informazioni rese in fase pre-istruttoria, in relazione alle problematiche segnalate dagli utenti, al fine di ricostruire la dinamica delle vicende oggetto di contestazione;

C. Personalità dell'agente

La Società è dotata di una organizzazione interna idonea a garantire una gestione adeguata delle richieste di informazione formulate dall'Autorità provvedendo, nei termini e con le modalità prescritti, alla comunicazione dei documenti, dei dati e delle notizie richiesti dall'Autorità;

D. Condizioni economiche dell'agente

In considerazione del fatturato netto realizzato dalla Società nell'esercizio di bilancio 2014, pari a circa 8 mln di euro, si ritiene congrua l'applicazione della sanzione come sopra determinata;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

ACCERTA

che la società Noatel S.p.A. – codice fiscale 03330730403, con sede legale in Palermo (PA), Via Resuttana Colli n. 367, non ha trasmesso, nei termini e secondo le modalità prescritti, i documenti e le informazioni richiesti dall’Autorità, condotta sanzionabile ai sensi dell’articolo 98, comma 9, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

ORDINA

alla predetta Società di pagare la sanzione amministrativa pecuniaria di euro 30.000,00 (trentamila/00) ai sensi e per gli effetti dell’articolo 98, comma 9, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

DIFFIDA

la predetta Società a fornire i documenti richiesti e non ancora trasmessi entro il termine di 20 giorni dalla notifica del presente provvedimento;

INGIUNGE

alla citata Società di versare entro 30 giorni dalla notificazione del presente provvedimento, sotto pena dei conseguenti atti esecutivi a norma dell’articolo 27 della citata legge n. 689/1981, la somma di euro 30.000,00 (trentamila/00) alla Sezione di Tesoreria Provinciale dello Stato, avente sede a 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 irrogata dall’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell’articolo 98, comma 9, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, con delibera n.559 /15/CONS*” ovvero, in alternativa, indicando la medesima causale, utilizzando il codice IBAN: IT54O0100003245348010237900 per l’imputazione della medesima somma al capitolo 2379, capo X mediante conto corrente bancario dei servizi di Tesoreria provinciale dello Stato.

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. 559/15/CONS*”.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

La presente delibera è notificata alla parte e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Napoli, 8 ottobre 2015

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim*
Antonio Perrucci