

DELIBERA N. 634/07/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 servizi non richiesti.

L'AUTORITÀ

NELLA riunione del Consiglio del dicembre 12 dicembre 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";

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. 30/07/DIT del 27 giugno 2007, notificato in data 27 luglio 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 l'attivazione sull'utenza intestata alla società XY del servizio denominato "Multicontact", con successiva fatturazione dei relativi corrispettivi, anche successivamente alla presentazione di appositi reclami, nonostante dalle verifiche effettuate non risulti la volontà contrattuale dell'intestatario della utenza interessata;

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la Società interessata in data 12 settembre 2007;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Deduzioni della società interessata.

La società Telecom Italia, in sede di audizione, ha dichiarato di considerare la contestazione dell'Autorità immotivata e non corretta, ritenendo di aver fornito tutte le giustificazioni, anche documentali, del caso nel corso delle ispezioni dei giorni 11 e 30 maggio 2007. A tal proposito è stato ribadito che il servizio contestato risultava attivo antecedentemente all'anno 2004 e quindi ancor prima del reclamo inoltrato dal cliente; reclamo che, comunque, è stato gestito coerentemente alle normative di riferimento, procedendo altresì, in ottica di *favor utentis*, allo storno ed al riaccredito delle somme contestate, dando così prova della correttezza commerciale che Telecom Italia è solita riconoscere in questi specifici casi. La Società ha poi precisato che il ciclo di fatturazione è da ritenersi corretto, come anche tutta l'attività successiva di fatturazione stessa, specie come nel caso in questione, sino a quando si è ritenuto di chiarire la posizione con la conferma degli addebiti e/o una soluzione bonaria. Pertanto, per i motivi su esposti, Telecom Italia S.p.A. ha chiesto l'archiviazione del procedimento *de quo*.

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

Da quanto emerso in sede istruttoria risulta confermato quanto rilevato nell'atto di contestazione, ed in particolare che l'attivazione del servizio Multicontact sull'utenza intestata alla XY e la relativa fatturazione sono avvenute in assenza della volontà comprovata dell'utente di volerne usufruire; inoltre, dall'analisi della documentazione in atti è risultato, altresì, confermato che la Telecom Italia ha fatturato all'utente summenzionato corrispettivi per il servizi di cui sopra anche successivamente alla proposizione di appositi reclami.

Telecom Italia, per parte sua, in sede di istruttoria non ha prodotto prove sufficienti circa l'esistenza della volontà contrattuale dell'utente, limitandosi a basare le proprie difese a dichiarazioni generiche circa la gestione del reclamo dell'utente ed i rimborsi effettuati a favore di questi.

Tali circostanze, in vero, non appaiono sufficienti ad escludere la responsabilità dell'operatore in questione, essendo semmai valutabili ai soli fini della quantificazione della sanzione, ai sensi dell'articolo 11 della legge 24 novembre 1981, n. 689, come di seguito meglio specificato .

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 un servizio attivato senza la comprovata preventiva richiesta da parte dell'utente interessato ed anche successivamente ai reclami avanzati dall'utente medesimo, 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 ha leso i diritti dell'utente non solo attivando il servizio Multicontact senza acquisirne la previa ordinazione, ma pure, e soprattutto, addebitandone i relativi canoni in più occasioni, anche successivamente alla proposizione di apposito reclamo;
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 comunque provveduto a rimborsare i canoni pagati dal cliente ed a cessare il servizio richiesto;
3. con riferimento alla personalità dell'agente, Telecom Italia S.p.A. è dotata di una organizzazione interna idonea a garantire la corretta attivazione dell'offerta mediante previa ordinazione, nonché ad assicurare una tempestiva gestione dei reclami e delle attività di fatturazione;
4. con riferimento alle condizioni economiche dell'agente, si evidenzia che la situazione patrimoniale della società Telecom Italia S.p.A. sia tale da poter affrontare la sostenibilità della sanzione che si va ad irrogare per le violazioni;

RITENUTO, pertanto, di determinare la sanzione pecuniaria per il fatto contestato nella misura pari doppio del minimo edittale, equivalente ad euro 20.658,00 (ventimilaseicentocinquantotto), in relazione agli usuali criteri per la determinazione della sanzione di cui all'articolo 11 della legge 24 novembre 1981, n. 689;

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, Corso d'Italia n.41, di pagare la somma di Euro 20.658,00 (ventimilaseicentocinquantotto) quale sanzione amministrativa irrogata ai sensi

dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249 per l'inosservanza dell'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 n.179/03/CSP;

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. 634/07/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. 634/07/CONS/emc".

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. La competenza di primo grado è attribuita in via esclusiva ed inderogabile al Tribunale Amministrativo del Lazio.

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.

Roma, 12 dicembre 2007

IL COMMISSARIO RELATORE
Sebastiano Sortino

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

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