

22 novembre 2008 0:00

ITALIA: Antitrust: sanzioni a 13 società telefoniche per uso scorretto di numeri 899 e satellitari

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, nella riunione del 30 ottobre 2008, ha deciso di sanzionare tredici società (Telecom Italia, Elsacom, CSINFO, Eutelia, Karupa, Teleunit, Voiceplus, Drin TV, AbcTrade, Telegest Italia, Aurora Uno, OT&T, Ivory Network Limited) che, ciascuna con distinte responsabilità e diversi ruoli, hanno attuato pratiche commerciali scorrette nei confronti di moltissimi consumatori ai quali sono state addebitate chiamate satellitari internazionali e a numeri speciali non consapevolmente effettuate, con multe complessive per 2,430 milioni.

Il procedimento era stato avviato alla luce di centinaia di segnalazioni scritte e di telefonate al call center, arrivate a partire dal novembre 2007, con le quali i consumatori lamentavano addebiti nella bolletta telefonica relativi a chiamate e/o connessioni verso numerazioni "satellitari internazionali" e "speciali di altri gestori" mai effettuate, in gran parte dovuti, secondo quanto risultato nel corso dell'istruttoria, al fenomeno dell'automatica installazione di "dialers": si tratta di una sorta di virus, che si attacca sul computer di utenti inconsapevoli, durante la navigazione in internet. In particolare, il "dialer" è uno speciale programma autoeseguibile che altera i parametri della connessione ad internet impostati sul computer dell'utente, agendo sul numero telefonico del collegamento e sostituendolo con un numero a pagamento maggiorato su prefissi internazionali satellitari o speciali.

Nel corso del procedimento l'Antitrust era intervenuta con provvedimenti d'urgenza a tutela dei consumatori, per evitare distacchi della linea telefonica e fatturazioni in caso di contestazione, da parte dei consumatori, del traffico effettuato.

Secondo l'Autorità le società Telecom, Elsacom, CSINFO, Eutelia, Karupa, Teleunit, Voiceplus, Drin TV, ABC Trade, Ivory Network, Telegest Italia, OT&T, Aurora Uno, fanno parte a diverso titolo e con diversi ruoli, della filiera relativa alla prestazione di servizi a sovrapprezzo.

In particolare: 1) Telecom è fornitore dei servizi di comunicazione elettronica; 2) Elsacom è gestore in Italia delle numerazioni satellitari segnalate dai consumatori; CSINFO, Eutelia, Karupa, Voiceplus e Teleunit sono assegnatarie delle numerazioni non geografiche segnalate; 3) Drin TV, AbcTrade, Telegest Italia, Aurora Uno, OT&T S.r.l. e Ivory Network Limited sono cessionarie d'uso delle numerazioni satellitari e non geografiche (i c.d. centri servizio).

L'Autorità ha esaminato le pratiche poste in essere proprio alla luce del diverso ruolo svolto nella filiera relativa alla prestazione di servizi a sovrapprezzo. Per quanto riguarda le numerazioni non geografiche, gli importi fatturati agli utenti finali dall'operatore di accesso Telecom vengono quasi interamente versati alle società assegnatarie, che a loro volta corrispondono una percentuale al centro servizi in base agli accordi sottoscritti. Per quanto riguarda le numerazioni satellitari, la tariffa applicata al consumatore finale è autonomamente determinata da Telecom, mentre la società Elsacom, a prescindere dall'importo addebitato ai consumatori finali, riceve un importo fisso, che viene poi girato in parte ai centri servizi sulla base degli accordi negoziali.

Il ruolo di Telecom Italia.

Telecom Italia, che rappresenta l'ultimo livello della filiera, pur non avendo una diretta ed immediata responsabilità civile e contrattuale nei confronti dei consumatori nella determinazione del danno rilevante, ha posto in essere comportamenti contrari alla diligenza professionale. Telecom era infatti consapevole dell'esistenza di fenomeni di utilizzo indebito di numerazioni satellitari e speciali legati all'operare abusivo di *dialers*. In qualità di fornitore di servizi di comunicazione elettronica e dunque soggetto responsabile della rete, avrebbe dunque dovuto adottare misure volte a contenere i rischi rappresentati dall'indebita intrusione di *dialers* sugli apparati informatici degli utenti ad opera di soggetti terzi. La società non ha inoltre svolto alcuna adeguata attività di sensibilizzazione ed informazione degli utenti finali. Ha anzi sollecitato i pagamenti senza operare alcuna distinzione, minacciando il ricorso all'esecuzione coattiva con riferimento al traffico verso le numerazioni non geografiche, o giungendo al distacco delle linee con riferimento al traffico verso le numerazioni satellitari internazionali.

Il ruolo delle società titolari delle numerazioni satellitari e non geografiche Elsacom S.p.A., CSINFO S.p.A., Eutelia S.p.A., Karupa S.p.A., Teleunit S.p.A. e Voiceplus S.r.l..

Le numerazioni "satellitari internazionali", assegnate dall'ITU (*International Telecommunication Union*) alla società

Globalstar LLC, sono gestite in via esclusiva in Italia dalla società Elsacom S.p.A.. Le numerazioni "*speciali di altri gestori*" sono state assegnate dal Ministero delle Comunicazioni alle società: CSINFO, Eutelia, Karupa S.p.A., Teleunit, Voiceplus. Queste società hanno ceduto le numerazioni in uso a operatori terzi, i c.d. centri servizi, per la prestazione di servizi a sovrapprezzo, omettendo di adottare adeguati strumenti di tutela e controllo per evitare che vi fosse un utilizzo indebito da parte di terzi in danno dei consumatori. Tra l'altro non hanno adempiuto all'obbligo previsto dalla legge di controllare il rispetto, da parte dei centri servizi, del divieto di cedere a terzi le numerazioni, di fatto favorendo il realizzarsi del fenomeno.

Il ruolo delle società cessionarie d'uso delle numerazioni satellitari e speciali: Drin TV S.r.l., AbcTrade S.r.l., Aurora Uno Sro, Telegest Italia S.r.l., OT&T S.r.l., Ivory Network Limited (i c.d. centri servizi).

La disciplina regolamentare vieta espressamente ai centri servizi di cedere ulteriormente a terzi soggetti le numerazioni ricevute dai titolari. Obiettivo della disposizione è quello di limitare il numero degli operatori che possono utilizzare le numerazioni ai fini dell'offerta al pubblico di servizi a sovrapprezzo. Solo in tal modo è, infatti, possibile verificare la correttezza del loro utilizzo ed individuare i soggetti responsabili delle violazioni. Queste società, avendo a loro volta ceduto in uso le numerazioni ricevute dagli operatori titolari, in violazione delle disposizioni regolamentari, hanno di fatto favorito il realizzarsi del fenomeno di utilizzo indebito delle numerazioni stesse ad opera di soggetti terzi. Sono dunque responsabili nei confronti degli utenti finali della pretesa di pagamento di servizi di comunicazione elettronica non richiesti in modo consapevole dai consumatori.

Di seguito le sanzioni deliberate:

- Telecom Italia: 325.000 € (trecentoventicinquemila euro);
- Elsacom S.p.A.: 270.000 € (duecentosettantamila euro);
- CSINFO S.p.A.: 255.000 € (duecentocinquantacinquemila euro);
- Eutelia S.p.A.: 215.000 € (duecentoquindicimila euro);
- Karupa S.p.A.: 255.000 € (duecentocinquantacinquemila euro);
- Voiceplus S.r.l.: 255.000 € (duecentocinquantacinquemila euro);
- Teleunit S.p.A.: 180.000 € (centottantamila euro);
- Drin TV S.r.l.: 115.000 € (centoquindicimila euro).
- AbcTrade S.r.l.: 115.000 € (centoquindicimila euro).
- Telegest Italia S.r.l.: 115.000 € (centoquindicimila euro).
- OT&T S.r.l.: 115.000 € (centoquindicimila euro).
- Aurora Uno Sro: 115.000 € (centoquindicimila euro).
- Ivory Network Limited: 100.000 € (centomila euro).

Roma, 22 novembre 2008

Provvedimento (<http://www.agcm.it/docs/PS24%20provv.pdf>)