DELIBERA n. 124/16/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
VARONE / TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 442/16)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 16 giugno 2016;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante "*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*";

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 delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "*Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 88/16/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*", di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*";

VISTA l'istanza del sig. Varone, del 15 marzo 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il sig. Varone, intestatario dell'utenza telefonica n. 081947xxx, ha contestato la variazione della cadenza di fatturazione da bimestrale a mensile applicata dalla società Telecom Italia S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato che a partire dal mese di maggio 2015 riceveva il conto Telecom con cadenza mensile.

La società Telecom Italia S.p.A. ha unilateralmente operato una modifica della clausola contrattuale che sanciva da sempre la cadenza bimestrale della fatturazione.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

i. la liquidazione dell'importo di euro 600,00 a titolo di risarcimento dei danni patrimoniale e non patrimoniali;

ii. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società Telecom Italia S.p.A. ha rappresentato, con nota di risposta alla richiesta istruttoria inviata a mezzo posta elettronica del 17 maggio 2016, che: "*la mensilizzazione della fattura rientra nella manovra tariffaria in vigore dal 1 maggio 2015, che comprendeva variazioni contrattuali ed economiche, a fronte delle quali la scrivente ha preventivamente informato la clientela. Nel caso di specie, si è provveduto ad informare l'istante già mediante la Telecom News allegata alla fattura n. RT00991375 del 9 marzo 2015 con scadenza 10 aprile 2015: è stata resa la notizia relativa alla manovra tariffaria e le informazioni sul diritto di recesso. Come previsto e concordato con Agcom il messaggio per la tariffa e per la mensilizzazione è stato reiterato sulle Telecom News allegate alla fattura n. RT01952520 dell'11 maggio 2015 e su quelle allegate alla fattura n. RT02847680 dell'8 luglio 2015 con la seguente dicitura: "Le ricordiamo infine che a partire da agosto riceverà la bolletta con cadenza mensile. Il conto di agosto 2015 n. RT03708325 del 6 agosto 2015 è stato la prima fattura mensile emessa per il cliente e nelle Telecom News è ribadito il presente messaggio: A partire da questo mese la sua fattura diventa mensile e quindi più chiara e semplice. Per comodità e per risparmio, se non la utilizza ancora, scelga la domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito. Il pagamento avverrà direttamente dal suo conto corrente il giorno della scadenza della bolletta. In CRM non risultano contatti di informazioni/reclami in relazione alla mensilizzazione delle fatture*".

3. Motivazione della decisione

Sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante non può essere accolta per le seguenti motivazioni.

In via preliminare, si deve rilevare che la questione sollevata dall'istante inerente alla modifica della cadenza di fatturazione da bimestrale a mensile, non investe il singolo rapporto contrattuale intercorrente tra il sig. Varone e l'operatore, bensì, trattandosi di una modifica contrattuale, impatta sull'intero bacino di utenza gestito dalla piattaforma di Telecom Italia.

Nel merito, si deve evidenziare che, fino al mese di maggio 2015, la cadenza di fatturazione era bimestrale, così come previsto dal previgente articolo 6, comma 5, delle condizioni generali di abbonamento, secondo il quale "*la bolletta viene inviata al cliente,*

con cadenza di norma bimestrale. Eventuali variazioni del ciclo di fatturazione vengono comunicate con congruo anticipo al cliente, ferma restando la facoltà del cliente stesso di recedere dal contratto ai sensi del successivo articolo 7".

Al riguardo, la variazione della cadenza di fatturazione rientra nella manovra tariffaria adottata per esigenze commerciali dalla società Telecom Italia S.p.A. a far data dal mese di maggio 2015, sottoposta all'attenzione di codesta Autorità.

Al fine di garantire un'adeguata informativa *pro utentis*, che in *prima facie* non appariva in linea con le previsioni di cui agli articoli 70 e 71 del decreto legislativo n. 259/2003, la società Telecom Italia S.p.A., in ottemperanza alla diffida di cui alla delibera n. 169/15/CONS del 20 aprile 2015, ha provveduto, ad integrazione delle comunicazioni effettuate all'utenze con le fatture di febbraio e marzo 2015, a rafforzare il bagaglio informativo mediante l'invio di ulteriori messaggi nelle fatture in emissione fino al mese di agosto 2015, la pubblicazione di un'apposita news linkata direttamente alla homepage del sito www.telecomitalia.it (ad integrazione di quella già presente fin dal mese di febbraio 2015 nella sezione dedicata alle relative "Informazioni per i consumatori") oltre alla reiterazione della pubblicazione di un annuncio stampa sui principali quotidiani a diffusione nazionale.

Tanto premesso, ritornando al caso di specie, la richiesta dell'istante di cui al punto *i)*, non può ritenersi accoglibile, atteso che a fronte delle ripetute comunicazioni rese al sig. Varone in ordine alla modifica del ciclo di fatturazione a decorrere dal conto n. RT00991375 del 9 marzo 2015, l'istante non ha mai reclamato, nè contattato il servizio assistenza clienti al fine di richiedere ulteriori chiarimenti o informazioni.

Al riguardo, si deve ricordare che in qualsiasi momento del rapporto contrattuale (e, quindi, anche in quello della riscrittura di piani tariffari) se un utente - ancorché informato delle variazioni ai sensi dell'articolo 70, comma 4, del decreto legislativo n. 259/2003 - decide di rivolgersi all'operatore tramite reclamo per richiedere precisi e dettagliati chiarimenti sul suo singolo caso, peraltro contestando le modifiche per svariate motivazioni anche alla luce della formulazione delle singole previsioni contrattuali, la pratica va gestita secondo la normale procedura. Di contro, l'istante non ha sollevato alcuna contestazione e/o segnalazione antecedentemente al deposito dell'istanza di conciliazione presentata al CORECOM Campania. Peraltro, l'istante, se non avesse accettato la cadenza mensile di fatturazione, avrebbe potuto formalizzare istanza di recesso "senza costi" entro il 31 maggio 2015.

Per quanto sopra esposto, accertato che la società Telecom Italia S.p.A. ha documentato di avere fornito tutte le informazioni circa le modalità economiche di prestazione dei servizi, in conformità a quanto previsto dall'articolo 4, comma 1, della delibera n. 179/03/CSP, non si rileva alcuna responsabilità ascrivibile alla predetta società in ordine a quanto lamentato dall'istante.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità rigetta l'istanza del sig. Varone, nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

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

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 16 giugno 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi