



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 173/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
DELLE DONNE/TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14/1819/16)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 6 novembre 2017;

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 “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/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*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*;

VISTA l’istanza del sig. Delle Donne, del 20 luglio 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Il sig. Delle Donne, intestatario dell'utenza telefonica n. 3669949XXX, contesta l'indebita disattivazione dell'offerta "Tutto Tablet Hight" disposta nel mese di maggio 2015 dalla società Telecom Italia S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato in data 11 novembre 2014 sottoscriveva l'offerta "Tutto Tablet Hight", al costo di euro 20,00 mensile, con l'obbligo di presentare la propria carta di credito (CartaSi, Visa o Mastercard) come metodo di pagamento.

Nel mese di aprile 2015, a seguito del cambio dell'istituto bancario e della sostituzione della carta di credito abbinata alla rateizzazione degli addebiti, provvedeva a comunicare, sia telefonicamente che a mezzo fax, alla società Telecom Italia S.p.A. le nuove coordinate della carta di credito su cui addebitare le voci di addebito come previsto dagli obblighi contrattuali di cui all'articolo 4 delle condizioni relative all'offerta sottoscritta. Ciò nonostante, in data 7 maggio 2015 la società Telecom Italia S.p.A. disattivava la promozione "Tutto Tablet Hight" senza darne comunicazione e successivamente emetteva una fattura per l'importo di euro 343,63 addebitato a titolo di penale per risoluzione per inadempimento dipeso da intervenuta variazione delle modalità di pagamento.

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

- i. il ripristino della rateizzazione su carta di credito e la regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile, mediante lo storno dell'importo di euro 343,63 imputato a titolo di penale per inadempimento;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la disattivazione dell'offerta originaria, ai sensi dell'articolo 4, del *Regolamento sugli indennizzi*;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- iv. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del *Regolamento* a supporto della propria posizione.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In ordine all'oggetto principale su cui verte la controversia, si deve ritenere che la disattivazione dell'offerta "Tutto Tablet Hight" intervenuta nel mese di maggio 2015 deve ritenersi illegittima, in quanto la sostituzione della carta di credito, di cui l'utente ha provveduto a fornire tempestiva comunicazione come risulta da documentazione in atti, non costituisce di per sé mutamento delle modalità di pagamento, tale da legittimare, ai sensi dell'articolo 4 delle condizioni generali della suddetta offerta, la cessazione anticipata della relativa offerta e l'imputazione del pagamento immediato ed in un'unica soluzione della somma di euro 343,63. Tale assunto, peraltro, trova conforto nella previsione di una specifica clausola, apposta sul modulo prestampato Tim, per l'autorizzazione permanente di addebito su carta di credito per richieste di incasso utenze, secondo la quale l'utente, in adesione all'offerta *"prende atto che il presente modulo non è legato alla carta di credito suindicata ma potrà essere interamente applicato alle eventuali carte di credito che dovessero essere emesse dall'azienda gestore, previa esplicita richiesta dell'utente medesimo, in sostituzione della carta di credito menzionata nel modulo sottoscritto"*. Peraltro, a prescindere dalla predetta previsione contrattuale, si deve evidenziare che la sostituzione della carta di credito non costituisce una variazione della modalità di pagamento, che viene effettuato infatti sempre mediante addebito su carta e non attraverso l'utilizzo di altri strumenti, quali ad esempio il pagamento in conto corrente, il bonifico od altri mezzi telematici e che, pertanto, l'importo di euro 343,63 imputato a titolo di penale non è dovuto, in quanto la tempestiva comunicazione delle coordinate della nuova carta costituisce causa di esonero da responsabilità contrattuale, ai sensi dell'articolo 1218 del codice civile, secondo il quale la responsabilità del debitore è esclusa - e la penale non è dovuta - qualora lo stesso provi che l'inadempimento o il ritardo nello stesso sia dovuto ad impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile. Ergo, la richiesta dell'istante di cui al punto i), deve ritenersi accoglibile.

Di converso, la richiesta dell'istante di cui al punto ii), non può ritenersi accoglibile, atteso che la liquidazione degli indennizzi ai sensi dell'articolo 4, del *Regolamento sugli indennizzi* è circoscritta alle ipotesi di "sospensione amministrativa o cessazione amministrativa" avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, inerente alla funzionalità dei servizi principali o accessori, in quanto ad essi correlati, ma non anche alla *mutatio* dell'offerta commerciale che non comporta la disattivazione dei predetti servizi.

Da ultimo, la richiesta dell'istante di cui al punto iii), deve ritenersi accoglibile, segnatamente all'indennizzo per mancato riscontro ai reclami, a partire dal primo del 16 maggio 2015, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 11, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il quale *"se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle deliberazioni dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00"*. Di conseguenza, in considerazione dei 381 giorni intercorrenti dal 15 giugno 2015 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 30 giugno 2016, data di prima interlocuzione tra le parti innanzi al CORECOM Campania, l'istante ha diritto



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

alla corresponsione dell'importo di euro 300,00 a titolo di indennizzo per il mancato riscontro al predetto reclamo, computato nella misura massima.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00), considerato che l'istante ha esperito il tentativo di conciliazione presso il CORECOM Campania e si è fatto assistere nella presente procedura;

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Delle Donne, nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo computato nella misura massima per il mancato riscontro al reclamo del 31 luglio 2014, secondo quanto previsto dall'articolo 11, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*.

3. La società Telecom Italia S.p.A. è, altresì, tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerenti all'utenza telefonica n. 3669949XXX, mediante lo storno dell'importo di euro 343,63 imputato a titolo di penale nel conto emesso in data 7 maggio 2015, con contestuale emissione di relativa nota di credito e al ripristino del piano di rateizzazione previsto originariamente in sede di sottoscrizione contrattuale.

4. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta, infine, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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 alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 6 novembre 2017

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi