

DELIBERA N. 37/09/CIR

Definizione della controversia Fianza / Telecom Italia S.p.A.

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 9 luglio 2009;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14;

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

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1 agosto 2003 n° 259 recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la delibera n.173/07/CONS "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

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 l'istanza del 14 luglio 2008 prot. n. 42844/08/NA con la quale il sig. XXX, rappresentato dall'avv. XXX, ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia S.p.A.;

VISTA la nota del 1 agosto 2008 prot. n. U/49893/08/NA con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 29 ottobre 2008;

PRESO ATTO della mancata costituzione di entrambe le parti nella suindicata data fissata per la discussione della controversia;

VISTA la nota del 18 febbraio 2009 prot. n. 12942/09/NA, con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori ha richiesto ad entrambe le parti la documentazione integrativa in ordine alla questione controversa, utile al completamento dell'istruttoria, ai sensi dell'articolo 18, comma 2, della delibera n.173/07/CONS;

PRESO ATTO del mancato riscontro da parte della società Telecom Italia S.p.A. alla predetta richiesta di integrazione istruttoria;

VISTA la nota del 23 maggio 2009, con la quale l'avv. XXX, in nome e per conto del sig. XXX, in risposta alla predetta richiesta istruttoria, ha prodotto ulteriore documentazione probatoria ad integrazione dell'istanza;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. Risultanze istruttorie**

Sulla base della documentazione acquisita agli atti, è risultato che:

Il sig. XXX, intestatario dell'utenza telefonica di rete mobile: YYY, lamenta l'indebita disattivazione dell'offerta "Tutto Relax Internet" perpetrata dalla società Telecom Italia S.p.A. nel mese di febbraio 2007.

In particolare l'utente ha rappresentato che:

a) in data 5 gennaio 2007 sottoscriveva il contratto "Tutto Relax Internet", che prevedeva il pagamento di Euro 49,00 per una Connect Card Tim ed una SIM associata al numero YYY, nonché un addebito mensile di Euro 25,00 da effettuarsi mediante domiciliazione su carta di credito, a fronte di un bundle di 500 Mb/mese per la navigazione internet;

b) in pari data, sottoscriveva il modulo contrattuale TIM recante la dicitura "autorizzazione permanente di addebito per richieste di incasso utenze";

c) successivamente, riceveva una nota del 9 gennaio 2007, con la quale la società Telecom Italia S.p.A. comunicava di aver provveduto all'attivazione della domiciliazione su carta di credito, con espressa ammissione che la predetta attivazione era avvenuta su richiesta dell'utente;

d) pur tuttavia, a distanza di oltre un mese, riceveva dalla società Telecom Italia S.p.A. un'ulteriore comunicazione datata 13 febbraio 2007, di tenore contraddittorio rispetto alla precedente, in quanto contenente indicazione di una presunta revoca della domiciliazione, ma con espressa conferma dell'avvenuto pagamento di una fattura da parte del gestore della carta di credito, non specificata e con l'avvertenza di saldare le successive fatture mediante bollettini postali che la società medesima avrebbe allegato alle stesse;

e) in data 4 aprile 2007, con la ricezione della fattura n.7H00221547 di Euro 209,81 emessa in data 14 marzo 2007 veniva a conoscenza dell'arbitraria disattivazione dell'offerta "Tutto Relax Internet", in quanto nel predetto conto veniva addebitato l'importo di Euro 95,83 + Iva sotto la voce "cessazione anticipata rateizzazione";

f) pertanto, in data 10 aprile 2007 contattava il servizio assistenza clienti per contestare la "presunta" revoca della domiciliazione e la conseguente indebita fatturazione e, nel contempo, provvedeva al pagamento della suindicata fattura;

g) nonostante il predetto reclamo telefonico e la migrazione al nuovo profilo contrattuale "Unica new + Tim planet" avvenuta in data 4 aprile 2007, la società Telecom Italia S.p.A. emetteva in data 11 giugno 2007 un'ulteriore fattura n.7H00341940 di Euro 1.159,43 riferita al periodo \*28 febbraio 2007 – 4 aprile 2007\*, con tariffazione difforme da quella convenuta (Euro 25,00 per un bundle di 500 Mb/mese);

h) pertanto, esperito con esito negativo il tentativo di conciliazione in data 9 gennaio 2008, il ricorrente ha richiesto un equo indennizzo per il disservizio causato dalla mancata erogazione del servizio contrattualmente pattuito per il periodo di riferimento \*5 gennaio 2007 – 4 aprile 2007\*, l'annullamento dell'importo di Euro 1.159,43 di cui al conto n.3/07, nonché il riconoscimento delle spese sostenute per il presente procedimento

- La Telecom Italia S.p.A., non ha fornito alcuna giustificazione in ordine alla disattivazione dell'offerta "Tutto Relax Internet" sottoscritta in data 5 gennaio 2007 sull'utenza: YYY, alla conseguente indebita fatturazione di cui al conto n.3/07, nonché all'imputazione del pagamento di Euro 95,83 + Iva a titolo di "cessazione anticipata rateizzazione" presente nel conto n.2/07.

## 2. Valutazioni in ordine al caso in esame

In via preliminare, si deve evidenziare che la Direzione Tutela dei Consumatori di questa Autorità, preso atto della mancata costituzione di entrambe le parti in sede di udienza, con nota del 18 febbraio 2009 ha richiesto alle stesse, ai sensi dell'articolo 18, comma 2, della delibera n.173/07/CONS, l'acquisizione di documenti utili all'adozione del provvedimento decisorio finale, al fine di soddisfare le esigenze di adeguato approfondimento e di completamento istruttorio. In particolare, ha richiesto alla società Telecom Italia S.p.A. di fornire la documentazione comprovante la revoca della domiciliazione su carta di credito, comunicata al ricorrente con nota del 13 febbraio 2007, tale da giustificare la cessazione anticipata dell'offerta "Tutto Relax Internet" in conformità a quanto previsto dall'articolo 4 delle disposizioni che regolano la predetta offerta commerciale. A fronte di tale richiesta, la società non ha fornito alcun riscontro.

Pertanto, in assenza di prova contraria, la responsabilità in ordine alla cessazione anticipata dell'offerta "Tutto Relax Internet", e alla conseguente indebita fatturazione è ascrivibile esclusivamente alla società Telecom Italia S.p.A.: tale imputazione emerge anche dalla documentazione acquisita agli atti, ed in particolare dalla nota del 2 ottobre 2007, con la quale la società Agos S.p.A., emittente della carta di credito n.5432519012380073 sulla quale era stata domiciliata l'utenza in oggetto, comunicava che il mancato addebito delle transazioni inerenti all'utenza in epigrafe non dipendeva in alcun modo dalla propria responsabilità, evidenziando, nel contempo, l'inerzia della società Telecom Italia S.p.A. nella procedura di riscossione con le modalità della domiciliazione, sulla base dell'espressa dichiarazione *"la società emittente della carta di credito si limita ad adempiere alle richieste di addebito che giungono in nome e per conto del titolare della carta. In altre parole, lo stesso titolare ha semplicemente rilasciato una delega di pagamento ad Agos, la quale, nelle sue vesti di delegata, non può opporre ai fornitori di beni o servizi, che siano in grado di dimostrare il loro diritto a ricevere un pagamento, alcuna eccezione"*.

L'asserita revoca della domiciliazione su carta di credito, destituita da ogni valenza probatoria da parte della società Telecom Italia S.p.A., è stata peraltro confutata da parte istante, che nel corso dell'istruttoria in risposta alla richiesta di integrazione documentale, ha prodotto agli atti copia degli estratti conto relativi alle transazioni avvenute nel periodo \*gennaio 2007 – febbraio 2007\* mediante l'utilizzo della carta di credito per la quale la società Telecom Italia S.p.A. ha eccepito la comunicazione di revoca della domiciliazione.

Alla luce delle argomentazioni sopra esposte, si deve evidenziare che la cessazione dell'offerta "Tutto Relax Internet" disposta dalla società Telecom Italia S.p.A. è illegittima, in conformità a quanto disposto dall'articolo 4 delle condizioni che regolano la predetta offerta commerciale e pertanto, la conseguente indebita fatturazione è imputabile esclusivamente alla società medesima: del resto, se l'incarico di pagamento delle fatture domiciliate su carta di credito fosse stato realmente revocato con effetto immediato per intervenuti motivi di inibizione del servizio da parte dell'azienda gestore, la società Telecom Italia S.p.A. avrebbe comunque dovuto fornire al ricorrente preventiva informativa in ordine alla modifica delle condizioni economiche applicate al contratto sottoscritto, ai sensi dell'articolo 4, commi 2 e 3 della delibera n.179/03/CSP e avrebbe, comunque, dovuto indicare, nella documentazione di fatturazione, qualsiasi altra informazione concernente il pagamento, quale appunto la disattivazione dell'addebito su carta di credito, come previsto dall'articolo 7, comma 1, lettera b) della delibera n.179/03/CSP.

RILEVATO che la società Telecom Italia S.p.A. non ha fornito alcun elemento probatorio in ordine alla corretta e regolare gestione del cliente, né ha prodotto alcuna documentazione, ivi comprese le copie delle fatture, a riprova dell'avvenuto adempimento dell'obbligo informativo;

CONSIDERATO che, pertanto, l'importo di Euro 95,83 + Iva fatturato nel conto n.2/07 a titolo di "*cessazione anticipata rateizzazione*" non è dovuto in quanto la disattivazione dell'offerta "Tutto Relax Internet" è dipesa da causa non imputabile alla parte istante;

CONSIDERATO, altresì, che l'importo complessivo di Euro 1.159,43 fatturato nel conto n. 3/07 non è dovuto, in assenza di preventiva informativa sulla modifica delle condizioni economiche applicate al contratto sottoscritto, ai sensi dell'articolo 4, commi 2 e 3 della delibera n.179/03/CSP e in ordine all'intervenuta disattivazione dell'addebito su carta di credito, ai sensi dell'articolo 7, comma 1, lettera b) della citata delibera;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che per il pregiudizio subito dall'utente, derivante dall'applicazione di un profilo tariffario difforme da quello previsto dall'offerta "Tutto Relax Internet" con riferimento al periodo \*5 gennaio 2007 (data di inizio del contratto) – 4 aprile 2007 (data di migrazione al servizio ricaricabile)\*, in mancanza di qualsiasi elemento di prova, trova applicazione per qualunque tipologia di disservizio, ai fini del calcolo degli indennizzi in materia di garanzie offerte al cliente, il parametro ordinario di Euro 5,16 previsto dalla Carta dei Servizi TIM a prescindere, in ogni caso, dal massimale di euro 180,76 ivi previsto, poiché tale massimale viola il predetto principio di proporzionalità, da intendersi come adeguatezza e corrispondenza

dell'indennizzo al pregiudizio subito, sulla base di una serie di elementi di natura soggettiva, oggettiva e temporale;

RITENUTO, altresì, che per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare in favore dell'utente l'importo omnicomprensivo di Euro 100,00, quale rimborso delle spese sostenute per presenziare all'udienza per l'espletamento della procedura conciliativa presso il Corecom Emilia Romagna, in capoluogo diverso dalla residenza, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera n.173/07/CONS;

RITENUTO che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questa Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'articolo 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTA la proposta della Direzione Tutela dei Consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Stefano Mannoni, relatore ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

### **DELIBERA**

La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere, mediante assegno bancario, all'utente sig. XXX, l'indennizzo di Euro **459,24** (quattrocentocinquantanove/24), computato moltiplicando l'importo di Euro 5,16 pro die per n. **89** giorni per assenza di informativa in ordine alla modifica tariffaria, per il periodo di riferimento \*5 gennaio 2007 al 4 aprile 2007\*, secondo il parametro previsto dalla Carta dei Servizi TIM, fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11 comma 4 della delibera n.179/03/CSP.

La società medesima è tenuta altresì a procedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa-contabile, mediante lo storno dell'importo di Euro 1.159,43 fatturato nel conto n. 3/07 ed il rimborso di Euro 95,83 + Iva fatturato nel conto n.2/07 a titolo di "*cessazione anticipata rateizzazione*", pagato dall'utente.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e di rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali

calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

La predetta società è tenuta, altresì, per i fatti di cui in premessa, a corrispondere all'utente, mediante assegno bancario, la somma di Euro **100,00** (cento/00) quale rimborso delle spese sostenute dall'utente medesimo per l'esperimento del tentativo di conciliazione e per lo svolgimento della presente procedura.

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

Ai sensi dell'art. 1, comma 26, della legge 31 luglio 1997, n. 249, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 23 bis, comma 2, della legge 6 dicembre 1971 n. 1034 e successive integrazioni e modificazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

Roma, 9 luglio 2009

IL PRESIDENTE  
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE  
Stefano Mannoni

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