

## **DELIBERA N. 45/07/CIR**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

MMMM / Telecom Italia S.p.A.

### **L'AUTORITA'**

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 24 maggio 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", 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.182/02/CONS "Adozione del regolamento per la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e utenti";

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, nel testo coordinato con le modifiche introdotte dalla delibera n. 506/05/CONS del 21 dicembre 2005 recante "Modifiche ed integrazioni al regolamento di organizzazione e di funzionamento dell'Autorità", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale del 14 gennaio 2006, n. 11, come successivamente integrata dalla delibera n. 40/06/CONS, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale del 31 gennaio 2006, n. 25;

VISTA l'istanza del 16 gennaio 2007 prot. n. 3916/07/NA con la quale il sig. MMMM 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 22 gennaio 2007 (prot. n. U/5089/07/NA) con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 14 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 21 febbraio 2007;

UDITA la parte istante, come si evince dal verbale della predetta audizione;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. Risultanze istruttorie**

Sulla base della documentazione acquisita agli atti nonché nel corso dell'audizione tenutasi in data 21 febbraio 2007 presso la Direzione Tutela dei Consumatori di questa Autorità è risultato che:

Il Sig. MMMM, intestatario della TIM CARD per il servizio prepagato: 338.XXXX, lamenta l'indebita disattivazione della promozione "Tutto Relax Umts" perpetrata dalla società Telecom Italia S.p.A. in data 29 ottobre 2006.

In particolare l'utente, in sede di audizione, ha rappresentato che:

a) in data 31 dicembre 2005 sottoscriveva l'offerta "Tutto Relax Umts" di durata biennale, che prevedeva l'acquisto di un telefonino UMTS e la possibilità di effettuare chiamate verso i numeri di qualsiasi gestore e videochiamate verso tutti i numeri TIM a zero centesimi di Euro al minuto limitatamente al monte minuti mensile pari a 1000 unità, pagando solo lo scatto alla risposta e l'importo fisso di Euro 50,00 mensile, per un minimo di due anni e con l'obbligo di presentare la propria carta di credito (cartaSi, Visa e Mastercard) come metodo di pagamento;

b) nel mese di ottobre 2006, a seguito della sostituzione della carta di credito n. XXXX emessa dalla Fineco con una nuova recante il numero YYYY rilasciata dal medesimo istituto creditizio, provvedeva a comunicare, sia telefonicamente che a mezzo telefax, alla società Telecom Italia S.p.A. le nuove coordinate della carta di credito su cui addebitare il canone fisso di Euro 50,00 come previsto dagli obblighi contrattuali di cui all'articolo 4 delle condizioni relative all'offerta sottoscritta;

c) ciò nonostante, la società Telecom Italia S.p.A. in data 29 ottobre 2006 disattivava la promozione "Tutto Relax Umts" senza darne comunicazione e successivamente emetteva una fattura per l'importo di Euro 300,00 addebitato a titolo di penale per la intervenuta variazione delle modalità di pagamento;

d) in aggiunta alla problematica inerente alla disattivazione della promozione "Tutto Relax Umts", l'utenza interessata veniva sospesa, per le chiamate in uscita ed in

entrata, per un periodo di 9 giorni nel mese di aprile 2006 e da ultimo in data 31 gennaio 2007.

La Telecom Italia s.p.a., anticipando per le vie brevi l'impossibilità di presenziare all'udienza di discussione della controversia, non ha fornito alcuna giustificazione in ordine alla disattivazione della promozione "Tutto Relax Umts" attiva dalla data del 31 dicembre 2005 sull'utenza:338.XXXX e alla conseguente imputazione del pagamento di Euro 300,00 a titolo di penale.

## **2. Valutazioni in ordine al caso in esame**

In via preliminare, si deve evidenziare che la richiesta di liquidazione di un congruo indennizzo a copertura del pregiudizio subito dalla sospensione del servizio telefonico che ha interessato l'utenza di rete mobile di tipo prepagato per il periodo complessivo di 10 giorni di cui al punto d), può trovare accoglimento in quanto non è stato fornito alcun elemento probatorio al riguardo da Telecom Italia né in udienza, cui non si è presentata, né mediante memorie nonostante le siano state richieste con le modalità previste.

In ordine all'oggetto principale su cui verte la controversia, si deve ritenere che la disattivazione dell'offerta "Tutto Relax Umts" intervenuta in data 29 ottobre 2006 sia 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 dell'offerta "Tutto Relax Umts", la cessazione anticipata della relativa offerta e l'imputazione del pagamento immediato ed in un'unica soluzione della somma di Euro 300,00. 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*".

CONSIDERATO 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, la somma di Euro 300,00 imputata a titolo di penale non è dovuta in quanto la tempestiva comunicazione delle coordinate della nuova carta costituisce causa di esonero da responsabilità contrattuale, ai sensi dell'articolo 1218 c.c., 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;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che la cessazione anticipata dell'offerta "Tutto Relax Umts", in assenza di prova contraria, è imputabile esclusivamente alla Telecom Italia s.p.a.;

VISTA la proposta della Direzione Tutela dei Consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Roberto Napoli, 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 provvedere al ripristino dell'offerta originaria "Tutto Relax Umts" con le medesime condizioni economiche previste all'atto della sottoscrizione, in ordine al contenuto ai sensi dell'articolo 70 del decreto legislativo 1 agosto 2003 n.259.

La società è tenuta, altresì, a provvedere all'emissione di una nota di credito per un importo pari ad Euro 300,00 e a liquidare un indennizzo nella misura di Euro 225,00 computato nella misura della metà del canone mensile corrisposto di Euro 50,00 per il numero di 9 giorni di sospensione del servizio.

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, 24 maggio 2007

IL COMMISSARIO RELATORE

Roberto Napoli

ILPRESIDENTE

Corrado Calabrò

per attestazione di conformità a quanto deliberato

SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola