

DELIBERA N. 48/07/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

HHHH Srl / Telecom Italia S.p.A. (già Tim Italia S.p.A.) relativa all'utenza n 335/XXXX

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";

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

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 pervenuta in data 2 novembre 2006 prot n 004554 con la quale il sig. AAAA quale rappresentante della HHHH S.r.l. 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 (già Tim Italia s.p.a) relativamente all'utenza 335/XXXX;

VISTA la nota dell'8 novembre 2006 (prot. n.0046774) 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 11 novembre 2006;

UDITE le parti in data 11 novembre 2006;

VISTE le note del 22 dicembre 2006 e del 05/01/07 della Direzione Tutela dei consumatori, con la quali la stessa ha chiesto, ai sensi dell'articolo 17, comma 1, delibera 182/02/Cons, a Telecom Italia di fornire la documentazione afferente il traffico relativo al servizio voce effettuato sull'utenza in questione a partire dal 2° bimestre 2006;

VISTA la nota, prot n 7188, pervenuta a mezzo fax in data 8 gennaio 2007 di Telecom Italia;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia

La parte ricorrente con l'istanza introduttiva e relativi allegati, riguardante l'utenza n 335/XXXX, della presente controversia, illustrata nel corso dell'udienza, ha rappresentato quanto segue.

Preliminarmente, nel corso dell'udienza, l'istante ha eccepito che la controparte non ha prodotto memorie e documentazione nei termini previsti dalle norme vigenti in materia. Nel merito sostiene di aver stipulato un contratto con il gestore Telecom Italia S.p.A. (già Tim Italia S.p.A.) denominato " Tutto relax" che prevedeva l'invio illimitato di sms e 1500 minuti di traffico mensile a fronte della corresponsione di 50 euro. Dopo una settimana Telecom Italia (già Tim Italia) avrebbe modificato l'offerta degli sms, limitandola a soli 1500 al mese senza, peraltro, fornirgli alcun avviso al riguardo. Dal 2° bimestre 2006 in poi, Telecom Italia invece di calcolare il traffico-voce sulla base dell'offerta sopraindicata, (1500 minuti mensili), addebiterebbe traffico non dovuto unitamente agli sms eccedenti i 1500 mensili. Dal dettaglio del traffico telefonico fornito non si evincerebbe la durata totale degli effettivi minuti di traffico effettuati ma vi sarebbe solo quella relativa ad ogni singola telefonata e, quindi, contrariamente a quanto previsto dalle norme dettate dal codice delle comunicazioni elettroniche in materia, ricadrebbe illegittimamente sull'utente l'onere del calcolo dei reali minuti di traffico effettuati dai quali detrarre i 1500 minuti inclusi nell'offerta. La parte rappresenta che la sovra fatturazione non gli sarebbe stata restituita né come bonus, né come storno, né con emissione di regolare nota di credito. Inoltre gli sarebbe inibito il traffico verso numerazioni estere se non con addebito su un carta di credito. Pertanto chiede il ripristino del profilo tariffario "TUTTO RELAX" e del traffico verso l'estero senza la pregiudiziale dell'addebito su un carta di credito. Inoltre chiede la corresponsione di 2500 euro per i danni a vario titolo subiti.

Telecom Italia nel corso dell'udienza si è dichiarata disponibile a fornire eventuali documentazioni che l'Autorità dovesse richiedere ed evidenzia che a suo parere la gestione del reclamo presentato dall'utente è stata effettuata correttamente. Ne sarebbero dimostrazione le numerose lettere e comunicazioni inviate allo stesso che, qualora ritenuto necessario, sarebbe disponibile a depositare.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame

Preliminarmente, si rileva che la società Telecom Italia S.p.A. (già Tim Italia S.p.A.) non ha presentato memorie né depositato documentazione nei termini previsti dall'articolo 15, comma 2, della delibera 182/02/CONS.

Nel merito, si osserva che l'articolo 70, comma 4, del decreto legislativo del 1° agosto 2003 n° 259 recante "Codice delle comunicazioni elettroniche" prevede la notifica all'utente di eventuali modifiche contrattuali e che lo stesso debba essere informato con un adeguato preavviso non inferiore al mese. Nel contempo deve essere informato, del diritto di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accetti le nuove condizioni.

Ciò posto, si rileva che non risulta che Telecom Italia abbia modificato le condizioni contrattuali del piano tariffario "TUTTO RELAX", utilizzato dal ricorrente, con le modalità e le formalità previste dalla norma citata.

Per quanto concerne l'addebito di importi per il traffico voce eccedente i 1500 minuti previsti nel contratto, contestati dall'utente, si rileva che la documentazione inviata da Telecom Italia, con particolare riferimento a quella relativa alla durata delle singole chiamate, non può essere considerata idonea a dimostrare il traffico addebitato, in quanto rende difficoltosa una verifica dell'effettivo volume dello stesso;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che l'istanza è fondata;

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

L'accoglimento in parte della richiesta formulata dal sig. AAAA nella qualità di rappresentante della HHHH Srl nell'istanza del 2 novembre 2006, disponendo che la società Telecom Italia S.p.A.:

1) corrisponda il maggior importo che l'utente ha dovuto sostenere per effetto delle intervenute modifiche contrattuali relative all'invio degli sms a far data dal 2° bimestre 2006;

2) fornisca all'utente il dettaglio, sempre a partire dal 2° bimestre 2006, del traffico effettuato evidenziando sia le chiamate rientranti nell'ambito dell'offerta "Tutto Relax"(1500 minuti mensili) e sia quelle eccedenti, con l'indicazione dei relativi importi ed effettuando lo storno o il rimborso di eventuali sovrappuntazioni;

3) ripristini il traffico verso numerazioni estere senza la pregiudiziale dell'addebito su una carta di credito.

E' fatta salva inoltre 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.

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

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

per attestazione di conformità a quanto deliberato
SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola