

## **DELIBERA N. 49/07/CIR**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

UUUU / 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 3 gennaio 2007 prot. n. 0000365/07/NA con la quale il sig. UUUU 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 12 gennaio 2007 (prot. n. U/3163/07/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 7 febbraio 2007;

VISTA la nota del 7 febbraio 2007 prot. n.0008800, con la quale la società Telecom Italia S.p.A. comunicava l'impossibilità, a causa di sopraggiunti motivi istituzionali, a comparire alla suindicata udienza,

PRESO ATTO della mancata costituzione delle parti alla predetta audizione;

VISTA la successiva nota del 3 aprile 2007 (prot.n. 22427/07/NA) con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori ha richiesto alle parti di fornire, ai sensi dell'articolo 17 comma 1 della delibera n.182/02/CONS, idonea documentazione istruttoria ad integrazione dell'istanza prodotta;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. Risultanze istruttorie**

Sulla base della documentazione acquisita agli atti da parte di questa Autorità, è risultato che:

Il sig. UUUU, intestatario della TIM CARD GPRS/EDGE per il servizio prepagato: 334XXXX lamenta lo scorretto funzionamento della predetta TIM CARD, nonché gli addebiti eccessivi di costi derivanti dall'utilizzo della stessa e la sospensione del servizio avvenuta nel mese di dicembre 2005.

In particolare l'utente, nella propria memoria esplicativa allegata all'istanza, ha rappresentato che:

a) nei primi giorni del mese di luglio 2005 acquistava la TIM CARD GPRS/EDGE relativa all'utenza di rete mobile: 334XXXX, aderendo ad un'offerta che prevedeva 5 Euro di telefonate prepagate per l'accesso alla posta elettronica e per il collegamento ad Internet;

b) in data 30 agosto 2005 ogni tentativo di connessione, ed in particolare di accesso al servizio di posta elettronica, effettuato in concomitanza con la prima ricarica di 30 Euro, non andava a buon fine, in quanto la CARD risultava "non collegata";

c) in data 28 novembre 2005, l'utente provvedeva ad una seconda ricarica pari a 50 Euro, che garantiva solo temporaneamente la continuità e la regolarità della connessione, in quanto il servizio di accesso alla rete subiva repentine interruzioni, determinando così grave pregiudizio;

d) alla fine del mese di dicembre 2005 ogni tentativo di connessione risultava nuovamente vano: il credito sulla CARD era esaurito nonostante fossero stati

effettuati solo alcuni accessi alla posta elettronica, tra l'altro di breve durata (3-4 minuti);

c) con nota del 13 gennaio 2006 l'utente richiedeva alla società una verifica documentale sul traffico generato dall'uso della CARD GPRS/EDGE per risalire alla causa da cui potesse dipendere il consumo anomalo; ciò nonostante, solo dopo ripetuti solleciti e reclami scritti, la Telecom Italia S.p.A. si impegnava a verificare il presunto scorretto funzionamento della TIM CARD, richiedendo all'istante la documentazione anagrafica utile al fine di procedere alle relative verifiche tecniche: pur tuttavia, la società medesima non provvedeva alla risoluzione della problematica sollevata dal ricorrente.

- La Telecom Italia s.p.a., comunicando con nota del 5 febbraio 2007 la propria indisponibilità a presenziare all'udienza del 7 febbraio a causa di sopraggiunti motivi istituzionali, relativamente alla questione controversa non ha fornito alcuna motivazione né prodotto alcun documento comprovante la regolarità degli addebiti e l'effettività dei consumi al fine di contestare le presunte anomalie. La società medesima, in risposta alla richiesta di integrazione istruttoria di questa Autorità, con nota del 27 aprile 2007 prot. n. 27437 si è limitata a comunicare che il cliente ha rifiutato la proposta, formulata a titolo di composizione bonaria della controversia, di "un'offerta pari ad una nuova Tim Card con Euro 5,00 di credito residuo con assegnazione di un nuovo numero, comprendente l'attivazione per i primi 30 giorni di una carta servizi "Web Facile" per navigare in Internet, in esenzione spese".

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

In via preliminare si deve evidenziare che le questioni sollevate dall'utente meritano accoglimento laddove non è stato fornito alcun elemento probatorio da parte della società Telecom Italia S.p.A. né in udienza, cui non si è presentata, né mediante memorie, nonostante le siano state richieste con le modalità previste.

In ordine a quanto rappresentato dall'utente, ed in particolare allo scorretto funzionamento della TIM CARD che non ha garantito l'accesso ai servizi richiesti, attesa l'assenza di elementi probatori prodotti dalla società Telecom Italia S.p.A., si deve ritenere che gli addebiti operati dalla società Telecom Italia per l'uso della predetta TIM CARD, in assenza di prova contraria, sono palesemente anomali, soprattutto in ragione dello scarso utilizzo, da parte dell'utente, di connessioni Internet e di accesso limitato e sporadico alla posta elettronica.

CONSIDERATO che il comportamento omissivo della Telecom Italia S.p.A., in termini di reiterata assenza di risposta ai reclami inoltrati dall'utente, comporta una

responsabilità in capo alla società medesima in ordine alla mancata gestione tecnica - contabile della predetta utenza;

CONSIDERATO che la proposta di una nuova Tim Card con un bonus di Euro 5,00, formulata a titolo di composizione bonaria della controversia dalla società Telecom Italia S.p.A. e peraltro rifiutata dal cliente, è irrisoria in quanto si pone in contrasto con il principio di proporzionalità, ai sensi dell'art.11 comma 2 della delibera n. 179/03/CSP, del *quantum* dell'indennizzo al pregiudizio subito dall'utente, come nel caso di specie, dallo scorretto funzionamento della TIM CARD;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che la sospensione del servizio e l'addebito di costi eccessivi per l'uso della TIM CARD, in assenza di prova contraria, sono imputabili 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 rimborso di Euro 80,00, quale importo risultante dalla somma complessiva di quanto sostenuto dall'utente per le ricariche effettuate relative ad un servizio mai usufruito, ed a liquidare, mediante assegno bancario, un indennizzo pari ad Euro 382,50 computato nella misura della metà del canone sul costo fisso di ricarica di Euro 5,00 per il numero di 153 giorni di non utilizzo del servizio relativo al periodo (1 agosto 2005-31 dicembre 2005), salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, ai sensi dell'articolo 11, comma 4 della delibera n.179/03/CSP .

La società è tenuta, altresì, 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, 24 maggio 2007

IL COMMISSARIO RELATORE

Roberto Napoli

per attestazione di conformità a quanto deliberato

SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò