

Delibera n. 502/11/CONS

Archiviazione del procedimento sanzionatorio n. 22/11/DIT avviato nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. per la violazione dell'articolo 4, comma 2, Allegato A, della delibera n. 418/07/CONS

L'AUTORITA'

NELLA riunione di Consiglio del 21 settembre 2011;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, ed in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera c), n. 14;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259, recante "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante "*Modifiche al sistema penale*";

VISTA la delibera dell'Autorità n. 136/06/CONS, del 15 marzo 2006, ed il relativo Allegato A, recante "*Regolamento in materia di procedure sanzionatorie*", e successive modifiche e integrazioni;

VISTO l'atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 22/11/DIT del 1 giugno 2011, notificato alla parte in data 6 giugno 2011, con il quale è stata contestata alla società Telecom Italia S.p.A. la violazione dell'articolo 4, comma 2, Allegato A, della delibera n. 418/07/CONS per non aver fornito all'utente sig.ra R. C. tutte le informazioni previste in caso di addebito di traffico non fatturato in precedenza;

VISTA la nota del 5 luglio 2011 con la quale la Società interessata ha prodotto memorie difensive e formulata istanza di audizione;

VISTO il verbale di audizione del 17 luglio 2011;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Deduzioni della società Telecom Italia S.p.A.

La società Telecom Italia S.p.A. (di seguito, Telecom), in merito ai fatti oggetto di contestazione, ha rappresentato quanto segue.

Preliminarmente la Società ha chiarito che l'articolo 4 della delibera n. 418/07/CONS, recante "periodicità della fatturazione", non descrive le modalità con cui l'operatore deve fornire le informazioni relative al traffico non fatturato in precedenza; la norma si limita a prevedere che tale informativa deve essere garantita alla clientela.

A riguardo, Telecom Italia, nella documentazione allegata alla fattura contestata ha espressamente indicato che *"in questo conto le abbiamo addebitato alcuni consumi non fatturati in precedenza per motivi tecnici. L'importo dovuto per tali consumi potrà essere rateizzato chiamando il servizio clienti 187"*.

Gli utenti, quindi, hanno la possibilità di conoscere il dettaglio dell'addebito e concordare con il *customer* la soluzione per il pagamento ritenuta più idonea; nel caso della sig.ra C. è stata proposta la rateizzazione dell'intera fattura e non il solo traffico non fatturato in precedenza.

A tal proposito la Società ha dichiarato che, contrariamente a quanto desunto dalla Polizia Postale, Telecom Italia non applica alcun tasso d'interesse in fase di rateizzazione, come richiesto dalla delibera n. 418/07/CONS. Gli interessi che trovano menzione nella relazione della Polizia attengono al ritardato pagamento dei conti telefonici da parte della cliente. Quest'ultima, infatti, ha prima chiesto la rateizzazione per poi rifiutarla; né ha corrisposto quanto dovuto. Solo nel mese di maggio ha pagato, di propria iniziativa, la somma di euro 223,00 lasciando, in ogni caso, insoluta la restante parte.

Infine, la Società ha spiegato che la querela della sig.ra C. è nata da un equivoco; in particolare, il blocco della fatturazione, come spiegato alla cliente e all'Autorità giudiziaria, è dipeso da un problema tecnico che ha interrotto la fatturazione a partire dal 21 aprile 2008. Il fenomeno, quindi, non è riconducibile ad un furto di traffico ovvero ad un inganno "teso a procurarsi un vantaggio economico ingiusto a danno dell'utente", così come descritto nella relazione della Polizia Postale.

Per i motivi sopra esposti la Società ha richiesto l'archiviazione del procedimento sanzionatorio.

II. Valutazioni dell'Autorità

Preliminarmente occorre precisare che la Società ha la possibilità di fatturare il traffico non addebitato in precedenza, purché siano rispettati i parametri informativi e le misure di garanzia espressamente indicati nella delibera n. 418/07/CONS.

A tal proposito, a seguito della relazione inoltrata dalla Polizia Postale (sezione La Spezia) l'Autorità ha avviato un procedimento sanzionatorio con il quale è stata contestata la violazione dell'articolo 4, comma 2, allegato A, della delibera n. 418/07/CONS, nella parte in cui la Società non ha previsto, al momento della fatturazione, la possibilità di rateizzare il traffico non fatturato in precedenza e, soprattutto, la necessità di non applicare gli interessi sugli importi dovuti.

Nel corso del suindicato procedimento la Società ha esposto delle argomentazioni difensive che, nel merito, possono trovare accoglimento.

In particolare, per quanto concerne il profilo della rateizzazione, Telecom Italia S.p.A. ha dimostrato che con l'emissione del conto telefonico n. 1/10 (oggetto di contestazione) ha fornito, nel rispetto della richiamata normativa, le seguenti informazioni: specificazione, nel conto telefonico emesso, degli addebiti relativi al traffico non fatturato in precedenza indicandoli in una sezione distinta dai restanti addebiti; precisazione del motivo per il quale la fatturazione è avvenuta in ritardo (cfr. *“in questo conto le abbiamo addebitato alcuni consumi non fatturati in precedenza per motivi tecnici”*); invio del dettaglio delle chiamate oggetto dell'addebito ritardato ove richiesto dall'utente (con nota del 30 luglio 2009 l'utente ha richiesto il dettaglio delle chiamate, fornito dalla Società, dopo una serie di note interlocutorie con la cliente, il successivo 5 ottobre 2009); indicazione della possibilità di rateizzare l'importo fatturato in ritardo (cfr. *l'importo dovuto per tali consumi potrà essere rateizzato chiamando il servizio clienti 187*).

La Società ha anche chiarito che la cliente ha appreso del blocco della fatturazione già prima dell'emissione del conto n. 1/10; dalle schermate che Telecom ha prodotto risulta che in data 20 novembre 2009 è stato aperto un ticket per anomalia di fatturazione; la sig.ra C. ha, infatti, comunicato al *customer care* di non riscontare nelle fatture ricevute gli importi relativi al traffico telefonico e, per questo, temeva di ricevere un conto particolarmente elevato. La Società, quindi, in accoglimento del reclamo ricevuto, ha sbloccato la fatturazione del traffico sospeso.

Per quanto concerne la contestazione relativa all'applicazione degli interessi la Società ha dichiarato che le procedure interne predisposte per i casi di ritardata fatturazione non prevedono, in nessun caso, l'imposizione di oneri sugli importi rateizzati.

Nel caso in esame la sig.ra C., pur avendo più volte discusso con la Società una possibile rateizzazione dell'intero importo addebitato (non solo quello fatturato in ritardo), non risulta aver formalizzato alcun accordo per il pagamento (annotazioni del *customer care* del 6, 19 e 20 gennaio 2010). In particolare, dopo aver ricevuto la fattura n. 1/10 (scadenza 11 gennaio 2010) l'utente non ha corrisposto alcun importo, se non il 19 maggio 2010 quando, intimorita dal sollecito inviato dalla società di recupero del credito, ha unilateralmente pagato la somma di euro 223,00 indicando come causale *“acconto 1 bimestre 2010”*. In ogni caso, nonostante il pagamento di una parte della fattura, ha sporto denuncia presso la Polizia Postale ed esortato la Società a *“ritenere sospeso tutto ciò che è stato concordato in precedenza”* (fax 2 luglio 2010).

Dalla ricostruzione proposta ne discende che la contestazione della sig.ra C. non ha avuto ad oggetto l'illegittima applicazione, da parte di Telecom Italia, degli interessi legali sugli importi da rateizzare tale da configurare una violazione della delibera n. 418/07/CONS; la somma addebitata nella fattura n. 4/10 pari ad euro 36,44 per *“indennità ritardato pagamento 6% conto 1/10”* è da ricondurre, come precisato dalla stessa Società nelle memorie difensive, alla sola morosità dell'utente (l'indice applicato è del 6% perché decorsi più di 30 giorni dalla scadenza della fattura) perdurata sino a quando la cliente ha corrisposto, solo in parte, le somme insolute.

RITENUTO, per le motivazioni sopra esposte, che non ricorrono i presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa prevista dall'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo n. 259/2003;

VISTA la proposta formulata dalla Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Gianluigi Magri e Sebastiano Sortino, relatori ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento di organizzazione e funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA

l'archiviazione del procedimento sanzionatorio n. 22/11/DIT, avviato nei confronti della società Telecom Italia S.p.A., sede in Milano, Piazza degli Affari 2, e sede secondaria in Roma, Corso Italia 41.

La presente delibera è notificata alla parte e pubblicata sul sito web dell'Autorità www.agcom.it.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Roma, 21 settembre 2011

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Gianluigi Magri

Sebastiano Sortino

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola