

DELIBERA n. 69/14/CONS

**AVVIO DI UN PROCEDIMENTO FINALIZZATO ALL'ADOZIONE DI
PROVVEDIMENTI AI SENSI DELL'ART. 2, COMMA 20, LET. D), DELLA
LEGGE 14 NOVEMBRE 1995, n. 481, NEI CONFRONTI DEGLI OPERATORI
ITALIACOM S.R.L. ED ITALIACOM.NET S.R.L.**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 13 febbraio 2014;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante *“Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”*, pubblicata nel Supplemento ordinario n. 154/L alla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 31 luglio 1997, n. 177, e s.m.i.;

VISTO, in particolare, l'art. 1, comma 6, lettera c), n. 14, della legge 31 luglio 1997, n. 249, il quale dispone che *“il Consiglio esercita tutte le altre funzioni e poteri previsti nella legge 14 novembre 1995, n. 481, nonché tutte le altre funzioni dell'Autorità non espressamente attribuite alla commissione per le infrastrutture e le reti e alla commissione per i servizi e i prodotti”*;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante *“Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”*, pubblicata nel Supplemento ordinario n. 136 alla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 18 novembre 1995, n. 270, e s.m.i.;

VISTO, in particolare, l'art. 2, comma 20, let. d) della legge 14 novembre 1995, n. 481, il quale prevede che, per lo svolgimento delle proprie funzioni, ciascuna Autorità *“ordina al soggetto esercente il servizio la cessazione di comportamenti lesivi dei diritti degli utenti, imponendo, ai sensi del comma 12, lettera g), l'obbligo di corrispondere un indennizzo”*;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*, pubblicato nel Supplemento ordinario n. 150 alla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 15 settembre 2003, n. 214, e s.m.i.;

VISTO, in particolare, l'art. 70, comma 4, del *Codice delle comunicazioni elettroniche*, ai sensi del quale *“Il contraente, qualora non accetti le modifiche delle condizioni contrattuali da parte delle imprese che forniscono reti o servizi di comunicazione elettronica, ha diritto di recedere dal contratto senza penali né costi di disattivazione. Le modifiche sono comunicate al contraente con adeguato preavviso,*

non inferiore a trenta giorni, e contengono le informazioni complete circa l'esercizio del diritto di recesso. L'Autorità può specificare la forma di tali comunicazioni";

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "*Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 15 giugno 2012, n. 138, e s.m.i.;

VISTA la delibera n. 179/03/CSP, del 24 luglio 2003, recante "*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 21 agosto 2003, n. 193, e s.m.i.;

VISTO, in particolare, l'art. 11, comma 1, dell'Allegato A alla delibera n. 179/03/CSP, il quale dispone che "*Gli organismi di telecomunicazioni rimborsano all'utente le somme erroneamente addebitate. Se gli errati addebiti riguardano una pluralità di utenti, gli operatori effettuano automaticamente il rimborso nei confronti dei propri clienti informandone contestualmente l'Autorità, che può stabilire modalità di restituzione generalizzata nel caso di eventuali somme residue*".

VISTI i processi verbali delle attività ispettive, svolte nei giorni 30 e 31 gennaio 2014, dai competenti uffici di questa Autorità presso le sedi delle Società in epigrafe, e la documentazione acquisita nel corso delle predette attività;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Risultanze dell'attività ispettiva svolta presso la sede delle società Italiacom S.r.l. e Italiacom.net S.r.l.

Nell'ambito dell'attività di vigilanza a tutela degli utenti di propria competenza, questa Autorità ha disposto un'attività ispettiva presso la sede delle due società summenzionate, svoltesi nei giorni 30 e 31 gennaio 2014 in Palermo.

Nel corso dell'ispezione è stato accertato che, in data 15 ottobre 2013, i due operatori hanno inviato ai propri clienti (a mezzo email e posta ordinaria) una comunicazione del seguente tenore: "*Gentile cliente, Si comunica che la Carta dei Servizi da Lei sottoscritta ha subito la seguente modifica/aggiunta: Clausola 4.2 ultimo comma: «Il Cliente prende atto che – in caso di adeguamento della rete ADSL da parte del Gestore della Rete con corrispondente applicazione ad Italiacom di un importo aggiuntivo per utente pari ad Euro 100 – il profilo tariffario del Cliente, subirà una maggiorazione forfettaria pari ad Euro 100 una tantum, corrispondente all'importo aggiuntivo applicato ad ITALIACOM dal Gestore della Rete stesso.». La presente modifica della Carta dei Servizi avrà effetto decorsi 30 giorni a far data dalla presente comunicazione. Entro*

tale termine il Cliente potrà esercitare la facoltà di recedere dal contratto, ai sensi e per gli effetti della Clausola 2.3. della carta dei Servizi stessa, senza che ciò comporti l'applicazione di alcuna penale, dandone comunicazione scritta, da inviare ad ITALIACOM.”.

Successivamente, come dichiarato dal rappresentante delle due Società, in data 15 novembre 2013 è stato disposto un prelievo di euro 100,00 dalle carte di pagamento dei clienti attestati su rete Telecom, in quanto, a seguito della sottoscrizione con il predetto operatore di un accordo commerciale, denominato “*Easy IP*”, al ricevimento nel mese di agosto 2013 del primo documento di fatturazione, è stato riscontrato l’addebito, a titolo di canoni mensili per ciascuna linea, di importi superiori a quelli attesi. Pertanto, avendo le due Società immesso sul mercato offerte commerciali al dettaglio ad un canone mensile inferiore a quello addebitato all’ingrosso, Italiacom S.r.l. ed Italiacom.net S.r.l. sono state costrette a chiedere ai propri clienti “*un contributo aggiuntivo una tantum di euro 100 per coprire i maggiori costi per l’intero anno corrente*” (dichiarazione a verbale del 30 gennaio 2014).

A tal proposito è stato precisato che per 980 clienti la transazione è andata a buon fine, mentre per 1.582 utenti la transazione è stata negata per mancanza di fondi sulle carte di pagamento e, conseguentemente, è stato sospeso il servizio. In seguito, considerato il volume dei clienti cui non era stato possibile prelevare l’importo di euro 100,00, le Società hanno ritenuto, per scelta commerciale, di riattivare il servizio senza più pretendere l’addebito *una tantum*.

Il rappresentante delle due Società ha, altresì, dichiarato che “*nella valutazione delle disdette ricevute dai clienti sono stati già rimborsati dell’una tantum 17 clienti ... e si procederà con il rimborso nei confronti delle ulteriori disdette in corso di valutazione ... indipendentemente dalla motivazione indicata nella disdetta stessa*” (dichiarazione a verbale del 30 gennaio 2014).

II. Valutazioni dell’Autorità

La condotta tenuta dalle Società in epigrafe in occasione della modifica delle condizioni contrattuali, comunicata ai propri clienti il 15 ottobre 2013, appare *prima facie* lesiva dei diritti degli utenti sotto diversi profili.

In primis - ed in disparte da considerazioni circa la discutibile scelta di inserire la nuova clausola nella Carta dei servizi (per di più nel corpo dell’art. 4, dedicato agli indennizzi dovuti dagli operatori in caso di mancato rispetto degli obblighi contrattuali) e non, come sarebbe stato opportuno, tra le Condizioni generali di contratto - l’addebito ai clienti dell’importo stabilito dalla disposizione contrattuale *de qua* risulterebbe effettuato in difformità da quanto ivi stabilito.

In effetti, per stessa ammissione del rappresentante delle due Società, nel periodo interessato non vi è stato alcun adeguamento della rete, né, circostanza ancor più grave, alcun corrispondente importo aggiuntivo è stato addebitato dal fornitore della rete (nel caso di specie Telecom Italia S.p.A.) all’operatore Italiacom.

Pertanto, il prelievo dalle carte di pagamento dei clienti del contributo aggiuntivo *una tantum* risulterebbe effettuato, in data 15 novembre 2013, in assenza dei presupposti richiesti dalla stessa clausola inserita all'art. 4.2 della Carta dei servizi.

Certamente indebito, per altro verso, va considerato il prelievo del medesimo importo di euro 100,00 effettuato a danno dei clienti che, a seguito della comunicazione del 15 ottobre 2013, hanno legittimamente e tempestivamente esercitato il diritto, sancito dall'art. 70, comma 4, del Codice delle comunicazioni elettroniche, di recedere dal contratto *“senza penali né costi di disattivazione”*. A tal proposito, in corso di attività ispettiva, il rappresentante della Società ha dichiarato che *“ad alcuni clienti che hanno esercitato il diritto di recesso a seguito della comunicazione di modifica contrattuale è stato addebitato il costo di euro 100 per la disattivazione; ai clienti che hanno segnalato gli errori e a quelli rilevati dagli uffici è già stato richiesto il rimborso”* (dichiarazione a verbale del 31 gennaio 2014), fornendo un elenco di 17 utenti, a favore dei quali un rimborso è già stato disposto, ed un ulteriore elenco di 24 utenti, per i quali un rimborso sarebbe già previsto.

Si tratta, evidentemente, di un numero di clienti decisamente esiguo rispetto al numero (pari a 980) di quelli per i quali, a detta delle Società, il prelievo dell'importo di euro 100,00 dalle carte di pagamento è andato a buon fine, tanto da poter ritenere plausibile che il rimborso non abbia, al momento, riguardato tutta l'utenza interessata.

Il che rivela un ulteriore possibile profilo di lesività della condotta tenuta dai due Operatori, con riguardo al principio di eguaglianza ed imparzialità di trattamento, sancito all'art. 1.3 della Carta dei servizi adottata dagli operatori medesimi, nonché, in generale, dall'art. 3, comma 1, della *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*, approvata con delibera n. 179/03/CSP di questa Autorità.

Infatti, il prelievo dell'importo *una tantum* solo nei confronti di una parte dei clienti (quelli che, accidentalmente, avevano disponibilità della somma sulla propria carta di pagamento), ed il conseguente rimborso solo per una minima parte di essi, sulla base di criteri non chiari ed univoci, sembrerebbero concretizzare una palese disparità di trattamento tra gli utenti, priva di qualsivoglia giustificazione.

CONSIDERATO che, alla luce di quanto rilevato nel corso delle attività di vigilanza sopra descritte, la condotta posta in essere dalle Società summenzionate in occasione della manovra di modifica delle condizioni contrattuali comunicata il 15 ottobre 2013 può essere ritenuta un comportamento lesivo dei diritti degli utenti, segnatamente in relazione al mancato rimborso ai clienti interessati dell'importo di euro 100,00, indebitamente prelevato a titolo di *“maggiorazione forfettaria”* ovvero, in caso di esercizio del diritto di recesso ai sensi dell'art. 70, comma 4, del Codice, a titolo di corrispettivo per i costi di disattivazione;

RITENUTO, pertanto, che sussistano i presupposti per l'avvio di un procedimento finalizzato all'adozione dei provvedimenti previsti dall'art. 2, comma 20, let. d), della legge 14 novembre 1995, n. 481, anche in combinato disposto con l'art. 11,

comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 179/03/CSP di questa Autorità, nei confronti delle Società in epigrafe;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Martusciello, relatore ai sensi dell'art. 31 del Regolamento di organizzazione e funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA

Articolo 1 Avvio del procedimento

1. E' avviato un procedimento finalizzato all'adozione di provvedimenti, ai sensi dell'art. 2, comma 20, let. d), della legge 14 novembre 1995, n. 481, anche in combinato disposto con l'art. 11, comma 1, della delibera n. 179/03/CSP, nei confronti delle società Italiacom S.r.l. (già S.p.A.), C.F. 05817610826, con sede in Palermo, alla via Ugo La Malfa, n. 64, e Italiacom.net S.r.l., C.F. 06185440820, con sede in Palermo, alla via Ugo La Malfa, n. 44, in ordine ai comportamenti lesivi dei diritti degli utenti descritti nelle premesse della presente delibera.
2. La responsabilità del procedimento è affidata al Dirigente dell'Ufficio controversie e sanzioni della Direzione Tutela dei Consumatori, dott. Enrico Maria Cotugno, al quale è dato mandato di svolgere le relative attività istruttorie.

Articolo 2 Condizioni e termini del procedimento

1. Il termine di conclusione del procedimento è di sessanta giorni, decorrenti dalla data di notifica alle parti della presente delibera.
2. Le parti interessate hanno facoltà di presentare memorie e documenti entro dieci giorni dalla notifica della presente delibera.
3. Gli atti del procedimento possono essere visionati presso la Direzione Tutela dei Consumatori, Ufficio controversie e sanzioni.
4. Entro il termine di dieci giorni dalla pubblicazione della presente delibera sul sito *web* dell'Autorità, i soggetti portatori di interessi, ai sensi dell'art. 9 della l. 7 agosto 1990, n. 241, possono esercitare i diritti riconosciuti dall'art. 10 della medesima legge.

Articolo 3 Norme finali

1. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità. Ai sensi dell'art. 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 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, 13 febbraio 2014

IL PRESIDENTE *f.f.*
Antonio Preto

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Martusciello

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani