

DELIBERA n. 96/12/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PROMOZIONI CASE LIGURIA / TELECOM ITALIA S.P.A.**

L'AUTORITA'

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 4 ottobre 2012;

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.173/07/CONS "Adozione del regolamento per la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e utenti" e successive modificazioni e integrazioni;

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, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA l'istanza acquisita al protocollo n.6159/10/NA dell'8 febbraio 2012 con la quale il sig. Salata, in qualità di rappresentante legale della società Promozioni Case Liguria S.a.s, rappresentata dall'avv. Giovanni Stagnaro 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 6 aprile 2012 (prot. n. 16801/12/NA) con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, invitando le medesime parti a presentarsi all'udienza di discussione dell' 8 maggio 2012;

UDITA la società Telecom Italia S.p.A. nella predetta audizione;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e svolgimento istruttorio

La società Promozioni Case Liguria, in persona del legale rappresentante sig. Salata, intestataria delle utenze telefoniche nn. 335.1205xxx e 328.4288xxx, ha contestato l'applicazione da parte della società Telecom Italia S.p.A. di un profilo tariffario diverso da quello originariamente sottoscritto, nonché la conseguente indebita fatturazione.

In particolare, l'utente ha rappresentato che:

a. in data 30 maggio 2010 sottoscriveva con la società Telecom Italia S.p.A. il contratto denominato "Tim Flex per 5" al costo di euro 65,00 mensili per ciascuna linea che prevedeva: l'attivazione delle due linee telefoniche nn. 335.1205xxx e 328.4288xxx; 2. 1.500 minuti di traffico telefonico dati compresi; 3. la fornitura di due cellulari Black Berry Bolt 9000;

b. pur tuttavia, a far data dall'attivazione, in aggiunta del canone mensile previsto di euro 65,00 l'istante riscontrava l'applicazione senza preavviso da parte della società Telecom Italia S.p.A. di condizioni economiche diverse da quelle sottoscritte; nello specifico la società Telecom Italia S.p.A. addebitava con i conti nn.5/10 e 6/10 gli importi rispettivi di euro 998,69 e di euro 2.010,38 relativi ai due bimestri intercorrenti dal 22 giugno 2010 al 30 settembre 2010, conti che sebbene contestati venivano integralmente saldati dall'istante;

c. nonostante i ripetuti reclami telefonici, la società Telecom Italia S.p.A. perseverava nella fatturazione indebita, emettendo il conto successivo n.1/11 di euro 3.141,20, e ne sollecitava il pagamento con nota del 28 febbraio 2011;

d. successivamente con nota del 7 marzo 2011 l'istante richiedeva per il tramite dell'avv. Giovanni Stagnaro il rimborso degli importi fatturati in eccedenza.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante ha richiesto: 1) la risoluzione contrattuale in esenzione spese; 2) la corresponsione dell'importo di euro 3.009,07 a titolo di rimborso degli importi degli importi addebitati dalla società Telecom Italia S.p.A. nei conti nn.5/10 e 6/10; 3) lo storno degli importi fatturati fino alla risoluzione contrattuale; 4) la liquidazione dell'importo di euro 300,00 per mancata risposta al reclamo del 7 marzo 2011.

La società Telecom Italia S.p.A., in sede di udienza dell'8 maggio 2012, si è dichiarata disponibile allo storno di tutti gli importi allo stato insoluti fatturati dal conto n.1/11 al conto n.6/11, riportandosi nel merito alla memoria acquisita al protocollo generale in pari data con numero 21751 secondo la quale *"dai riscontri sui sistemi è emerso che il cliente firma il contratto con profilo tariffario Tim Flex in data 30 maggio 2010. In data 27 luglio il cliente si informa sul contratto. In data 20 ottobre 2010 l'ufficio frodi invia un sms di Alert per utilizzo di apn errato (ibox al posto di blackberry.net) da parte del cliente. Diversi i tentativi non riusciti di contattare il cliente. L'ufficio frodi dichiara il cliente irreperibile e manda un telegramma. Dopo il contatto di novembre dell'ufficio frodi, il cliente richiede la promozione dati/servizio "Mobiweb". In data 15 marzo 2011 la società inoltra la lettera di riscontro al reclamo che*

conferma la correttezza degli addebiti e allega la documentazione sottoscritta dal cliente. In particolare il profilo Tim Flex prevede 300 minuti di solo traffico nazionale voce, non traffico navigazione dati”.

II. Motivi della decisione

La controversia in esame verte sull'applicazione *ab origine* di una tariffazione difforme da quella prospettata in sede di sottoscrizione contrattuale. All'esito delle risultanze istruttorie è emerso che la responsabilità è ascrivibile esclusivamente alla società Telecom Italia S.p.A., in quanto la società medesima non ha garantito la trasparenza delle condizioni economiche e non ha consentito all'utente di verificare l'effettivo costo del traffico telefonico, ai sensi dell'articolo 3, della delibera n.96/07/CONS. Dalla documentazione acquisita agli atti si evince che la condotta assunta dalla società Telecom Italia S.p.A. non è conforme a quanto previsto dall'articolo 7, comma 1, della delibera n.179/03/CSP secondo cui *“oltre a quanto previsto dalla delibera n.78/02/CONS, gli organismi di telecomunicazioni indicano nella documentazione di fatturazione: a) le modalità di pagamento, anche in via telematica, e di ricorso; b) qualsiasi altra informazione concernente il pagamento, quali pagamenti anticipati, rateali, e disattivazioni; c) il piano tariffario di base applicato per la fatturazione cui la documentazione si riferisce e le eventuali variazioni”*. Al riguardo, si deve rilevare che la società Telecom Italia S.p.A. non ha documentato la correttezza delle fatturazioni in fase di reclamo e nel corso dell'istruttoria, ma si è limitata, in risposta al reclamo del 7 marzo 2011, a confermare apoditticamente la correttezza delle fatture emesse, senza fornire prova degli accertamenti compiuti in ordine alla corrispondenza del traffico generato da entrambe le utenze alla contabilizzazione dei relativi costi. Inoltre, la società Telecom Italia S.p.A. avrebbe dovuto fornire informazioni dettagliate sulle modalità di tassazione applicate: invero, la parte istante avrebbe dovuto essere informata in modo chiaro, esatto e completo, anche ai sensi dell'articolo 4 della delibera n. 179/03/CSP, poiché solo in questa maniera sarebbe stato effettivamente tutelato il suo diritto di scelta, e la conseguente possibilità di orientarsi verso una diversa offerta commerciale. Inoltre la società medesima non ha dimostrato di essersi uniformata ai modelli informativi resi in sede di sottoscrizione contrattuale ed annessi all'offerta commerciale, in funzione di trasparenza tariffaria, secondo la quale *“In fattura tutti i contributi mensili e i contributi una tantum verranno esposti con il prezzo al netto di eventuali promozioni, riportando inoltre gli eventuali sconti applicati”*. Peraltro, l'informativa resa in data 20 ottobre 2010 dall'ufficio frodi mediante *“sms di Alert”* e successivo telegramma a cui fa riferimento la memoria prodotta, oltre a non essere documentata agli atti dalla società Telecom Italia S.p.A. nel corso dell'istruttoria, non può assurgere a misura preventiva, né può costituire causa esimente di responsabilità in ordine alla fatturazione indebita, in quanto risulta successiva ai conti n.5/10 e 6/10 emessi rispettivamente in data 13 agosto 2010 e 14 ottobre 2010, oggetto di contestazione. Di converso, non sussistono estremi per la liquidazione di un indennizzo ai sensi dell'articolo 11, dell'allegato A) alla delibera n.73/11/CONS, in quanto la società Telecom Italia

S.p.A. sia pure genericamente ha comunque fornito riscontro al reclamo inviato in data 7 marzo 2011 dal legale dell'istante, con allegazione in pari data della documentazione sottoscritta dall'istante in sede di stipula contrattuale.

RILEVATO che la società Telecom Italia S.p.A. non ha addotto alcuna motivazione tecnico-giuridica relativamente all'applicazione di condizioni economiche diverse da quelle convenute;

CONSIDERATO che, pertanto, dagli atti del procedimento non risulta giustificata la fatturazione difforme da quella prevista per il servizio richiesto "Tim Flex" ed in particolare degli importi addebitati in eccedenza a far data dalla sottoscrizione contrattuale;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte limitatamente alla risoluzione contrattuale in esenzione spese, alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile, mediante il rimborso dell'importo di euro 3.009,07 quale somma complessiva degli importi fatturati nei conti n.5/10 e n.6/10, regolarmente pagati e lo storno degli importi allo stato insoluti, nonché al rimborso dell'importo di euro 100,00 a titolo di spese procedurali sostenute per il tentativo obbligatorio di conciliazione esperito presso il Corecom Liguria e per la presente procedura;

RITENUTO che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questa Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'articolo 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTA la proposta della Direzione Tutela dei Consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell'articolo 31 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

1. La società Telecom Italia S.p.A., in accoglimento dell'istanza formulata in data 8 febbraio 2012 dalla società Promozioni Case Liguria, in persona del legale rappresentante sig. Salata, è tenuta a procedere alla risoluzione contrattuale in esenzione spese e alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente alle utenze in epigrafe, mediante lo storno degli importi residui allo stato insoluti, il ricalcolo dei conti dal n.5/10 al n.6/11 con applicazione delle condizioni economiche convenute in sede contrattuale ed il ritiro delle eventuali attività monitorie e/o gestionali di recupero crediti.

2. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario, le somme così liquidate:

i) euro 3.009,07 (tremilanove/07) a titolo di rimborso degli importi fatturati nei conti n.5/10 e n.6/10 emessi rispettivamente in data 13 agosto 2010 e 14 ottobre 2010;

ii) euro 100,00 (cento/00) quale rimborso delle spese sostenute dall'utente stesso per l'esperimento del tentativo di conciliazione e per lo svolgimento della presente procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6, della delibera n. 173/07/CONS.

E' fatta salva 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'articolo 19, comma 3, della delibera n.173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n.259.

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.

La presente delibera è notificata alle parti ed è resa disponibile sul sito *web* dell'Autorità.

Ai sensi dell'articolo 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.

Napoli, 4 ottobre 2012

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE VICARIO
Antonio Perrucci