

DELIBERAZIONE n. 18 del 1 luglio 2011

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXXXXXX Piazzini / Telecom Italia XXX

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 1 luglio 2011, svolta presso la propria sede, via de' Pucci, 4, 50122 Firenze, in cui sono presenti:

Marino LIVOLSI	Presidente
Leonardo TIRABASSI	Vicepresidente
Vincenzo CACIULLI	Componente
Michele MAGNANI	“
Daria Giorgina RISALITI	“
Cristina GIMIGNANI	“
Vincenzo D'ANGELO	“

e la Dott.ssa Cinzia Guerrini, dirigente della struttura di assistenza al Comitato, incaricata della redazione del presente atto;

VISTI:

- 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'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;
- 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";
- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche" e successive modificazioni;
- la legge 2 aprile 2007, n. 40 "Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese";
- la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato regionale per le comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le Comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale Toscana 1 febbraio 2000, n. 10, pubblicato sul BURT n. 9

del 27/02/2002;

- la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP "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";

- la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni n. 126/07/CONS "Misure a tutela dell'utenza per facilitare la comprensione delle condizioni economiche dei servizi telefonici e la scelta tra le diverse offerte presenti sul mercato ai sensi dell'articolo 71 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259";

- la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni n. 173/07/CONS "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

- l' "Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome", sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

- la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato regionale per le Comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);

- l'istanza n. 204/10 del 22 luglio 2010 con la quale il Sig. XXXXXXXXX Piazzini chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia XXX (di seguito, per brevità, Telecom) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/CONS. Allegato A;

- la comunicazione del 17 novembre 2010 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia ed ha invitato le parti stesse, con successiva comunicazione del 10 dicembre 2010, a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 28 dicembre 2010;

UDITE entrambe le parti nella suindicata udienza;

ESAMINATO pertanto il relativo verbale di udienza, dal quale si evince che la parte istante si riportava integralmente all'istanza introduttiva, che Telecom si riportava integralmente alla memoria difensiva depositata in atti e che l'istante non accettava la proposta conciliativa di Telecom di concedere il pagamento rateizzato della somma contestata, ribadendo la richiesta di definizione della controversia da parte del CoReCom;

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

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

Il Sig. XXXXXXXXX Piazzini, titolare di un contratto di telefonia mobile con Telecom (TIM), lamenta addebiti in fattura, relativi al traffico dati, di molto superiori rispetto a quelli attesi in base ai termini e condizioni contrattuali sottoscritti.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che, in data 9 giugno 2009, il Sig. Piazzini si recava presso un punto vendita Telecom ed attivava l'offerta "TUTTO COMPRESO 60 + Opzione 2.0", la quale prevedeva, a fronte di un canone mensile di complessivi euro 60,00, 1 Giga Byte di traffico dati incluso senza costi di accesso, al termine del quale il cliente aveva la facoltà, dietro pagamento di 10 euro, di usufruire di un 1 ulteriore Giga Byte di navigazione, all'esaurimento del quale, per il successivo traffico dati, sarebbe stata applicata la tariffazione standard vigente (tariffa a consumo). Il contratto prevedeva altresì che, in prossimità dell'esaurimento del primo Giga Byte, l'operatore avrebbe inviato un SMS di preavviso circa la disponibilità del successivo Giga Byte aggiuntivo, all'esaurimento del quale sarebbe stato inviato un ulteriore SMS di avviso dell'applicazione della tariffa standard di navigazione al successivo traffico dati effettuato.

In data 25 febbraio 2010 Telecom rilevava un traffico anomalo e, non riuscendo a contattare l'utente, assegnava un blocco cautelativo limitatamente al traffico dati.

In seguito all'avvenuto blocco di cui sopra, il Sig. Piazzini, dopo svariati reclami telefonici, in data 2 marzo 2010 inviava una missiva a Telecom contestando l'applicazione della tariffazione standard preannunciata telefonicamente da un operatore Telecom per il traffico dati effettuato nel 2° bimestre 2010; lamentava altresì l'impossibilità di monitorare in tempo reale gli effettivi consumi non avendo ricevuto il consueto avviso SMS dell'approssimarsi dell'esaurimento del volume di traffico dati incluso nell'offerta sottoscritta, avviso che aveva puntualmente ricevuto fino al gennaio precedente. Gli importi contestati venivano poi in effetti addebitati al Sig. Piazzini nella fattura relativa al 2° bimestre 2010 del 12 marzo 2010, che l'utente pagava parzialmente, lasciando insoluto l'importo relativo al traffico dati.

Con missiva del 16 giugno 2010, Telecom dava atto di aver verificato la correttezza della fatturazione e di aver provveduto comunque, "con mera finalità di gestione commerciale del cliente", ad effettuare uno storno del 50 % del traffico contestato, permanendo in tal modo un residuo insoluto pari ad euro 504,80.

In data 19 luglio 2010, la parte istante esperiva tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

Con l'istanza di definizione della controversia il Sig. Piazzini ha richiesto:

- 1) "l'annullamento dell'importo richiesto di euro 512,42 e relativa nota di accredito per regolarizzazione della contabilità";
- 2) "euro 500 forfettarie per rimborso spese sostenute e per il tempo dedicato alla cosa".

La società Telecom ha prodotto nei termini procedurali una memoria difensiva a supporto della propria posizione, contestando *in toto* le argomentazioni avanzate dal Sig. Piazzini, rilevando preliminarmente l'inammissibilità dell'istanza di risarcimento danni, con qualunque dizione essa sia stata espressa, in sede di definizione delle controversie ex delibera 173/07/CONS e, nel merito,

l'insussistenza di alcuna forma di inadempimento in capo a Telecom, che ha dimostrato in ogni fase della vicenda un comportamento corretto e di assoluta garanzia nei confronti dell'istante, oltre tutto effettuando uno storno - non dovuto, attesa la correttezza della fatturazione - del 50% dell'insoluto relativo alla fattura del 2° bimestre 2010.

Ai fini di integrazione istruttoria ad ai sensi dell'art. 18 comma 2 della Delibera 173/07/CONS, questo Ufficio, in data 10 giugno 2011, chiedeva alla società Telecom documentazione probatoria in relazione alla controversia in oggetto, che la società inviava in data 14 giugno 2011.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

La vicenda oggetto della presente controversia si incentra sulla contestazione di fatturazione a consumo di traffico dati effettuato "extra-soglia" a fronte di un corrispettivo, predeterminato contrattualmente, versato dall'utente.

In via preliminare, si deve richiamare la delibera 173/07/CONS "Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", la quale, all'art. 19 comma 4, stabilisce che l'oggetto della pronuncia è limitato ai rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, o dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Pertanto, la domanda relativa al risarcimento del danno avanzata da parte istante - espressa come richiesta di "euro 500 forfettarie per rimborso spese sostenute e per il tempo dedicato alla cosa" - non può trovare accoglimento in questa sede, in quanto di esclusiva competenza dell'Autorità Giudiziaria Ordinaria.

Nel merito, occorre in primo luogo richiamare la normativa di settore relativa agli obblighi informativi e di correttezza a carico del gestore in riferimento al monitoraggio dei consumi, e, nello specifico, l'art. 3 comma 6 della Delibera 126/07/CONS "Misure a tutela dell'utenza per facilitare la comprensione delle condizioni economiche dei servizi telefonici e la scelta tra le diverse offerte presenti sul mercato ai sensi dell'articolo 71 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259", secondo cui "Nel caso di opzioni o promozioni che a titolo oneroso diano luogo al diritto di usufruire di una quantità di servizi predeterminata, in termini di tempo o di volume, l'operatore di telefonia informa il consumatore, in prossimità dell'esaurirsi di dette quantità, dell'imminente ripristino delle condizioni economiche previste dall'offerta precedentemente sottoscritta".

Da ciò consegue che, in caso di offerte che prevedono la possibilità di fruire di una determinata quantità di servizi, in termini di tempo o di volume ad un prezzo predefinito, l'operatore deve fornire idoneo preavviso all'utente circa l'imminente raggiungimento del limite prestabilito e una adeguata informativa sulla conseguente fatturazione aggiuntiva in caso di superamento del predetto limite. In mancanza di tali comunicazioni, gli importi fatturati "a consumo" per servizi fruiti "extra soglia", sono da considerarsi illegittimamente addebitati all'utente.

Nel caso di specie, il gestore Telecom aveva il dovere di avvertire l'istante, via SMS, dell'esaurimento del volume di traffico dati incluso nell'offerta sottoscritta e della conseguente applicazione della tariffa standard (a consumo) di navigazione, anche in conformità a quanto

disposto dall'articolo 6, comma 1, della Delibera n. 179/03/CSP "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazione" ed ai fondamentali principi di trasparenza, buona fede contrattuale e correttezza che governano tutta la materia contrattuale, come prescritto dal combinato disposto degli artt. 1337 (Trattative e responsabilità precontrattuale), 1175 (Comportamento secondo correttezza) e 1375 (Esecuzione di buona fede) del codice civile.

Infine, in linea con quanto fin qui esposto, si richiama anche quanto *ad hoc* disposto *sub* lettera B) "Servizi radiomobili inclusi" dell'offerta contrattuale specificamente sottoscritta "TUTTO COMPRESO 60", secondo cui, come riportato in premessa, Telecom si obbligava ad avvisare il cliente via SMS in relazione al volume dei consumi progressivamente effettuati dal cliente ed ai relativi costi.

Tutto ciò premesso, risulta, nel caso di specie, che il gestore Telecom, con riferimento al traffico fatturato nella fattura del 2° bimestre 2010, ha omesso di avvisare il Sig. Piazzini del traffico "extra soglia" generato in eccedenza dei limiti indicati nel piano tariffario sottoscritto e della tariffazione che ne sarebbe scaturita; se ne deduce che l'operatore non ha improntato la propria condotta al rispetto dei principi normativi sopra menzionati né al rispetto di quanto previsto dall'offerta contrattuale stessa. E' dunque possibile rilevare a carico dell'operatore Telecom una responsabilità in ordine all'illegittima fatturazione dell'importo contestato.

In considerazione di quanto sopra esposto, la richiesta dell'istante in ordine allo storno del residuo insoluto sugli importi addebitati a titolo di traffico dati sulla fattura contestata relativa al 2° bimestre 2010 è meritevole di accoglimento.

Si ritiene, infine, equo liquidare a favore dell'istante la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, della Delibera n. 173/07/CONS.

CONSIDERATO che, in conformità alle sopra richiamate disposizioni normative e contrattuali ed ai sopra richiamati fondamentali principi di trasparenza, buona fede contrattuale e correttezza, il gestore Telecom aveva l'obbligo di avvertire l'istante dell'esaurimento del volume di traffico dati incluso nell'offerta sottoscritta e della conseguente applicazione della tariffa standard (a consumo) di navigazione e che, diversamente, la società telefonica ha omesso di avvisare il Sig. Piazzini del traffico "extra soglia" generato in eccedenza dei limiti indicati nel piano tariffario sottoscritto, nonché della tariffazione che ne sarebbe scaturita;

RITENUTO, dunque, di rilevare a carico dell'operatore Telecom una responsabilità in ordine all'illegittima fatturazione dell'importo contestato, che, come tale, deve essere stornato;

RITENUTO, altresì, di doversi pronunciare per il rigetto della richiesta di risarcimento del danno, come avanzata dall'istante, in quanto estranea alla competenza del CoReCom Toscana, attesa la competenza, in via esclusiva, dell'Autorità giudiziaria ordinaria;

RITENUTA, infine, equa la corresponsione dell'importo di € 100,00 a titolo di rimborso delle spese procedurali ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della Delibera n. 173/07/CONS;

VISTI la relazione istruttoria redatta dal responsabile del procedimento, Dott.ssa Elisabetta Gonnelli, e lo schema di decisione predisposto dalla dirigente Dott.ssa Cinzia Guerrini, ex art. 19 comma 1 della Delibera Agcom n. 173/07/CONS;

UDITA l'illustrazione della dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 1 luglio 2011;

All'unanimità dei voti

DELIBERA

A) La società Telecom Italia XXX è tenuta:

1. a regolarizzare la posizione amministrativa-contabile inerente il contratto di telefonia mobile intesta al Sig. XXXXXXXXX Piazzini con il conseguente storno dell'importo ancora insoluto sulla fattura relativa al 2° bimestre 2010 il cui ammontare risulta pari ad euro 504,80;
2. a corrispondere l'importo, forfettariamente determinato, di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, della delibera Agcom 173/07/CONS.

B) Il rigetto, per incompetenza, della richiesta di risarcimento del danno come avanzata dall'istante.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del. AGCOM 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs n. 259/2003.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Corecom, nonché trasmessa all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Telecom Italia XXX è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 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.

Il Presidente
Prof. Marino Livolsi

Il Segretario
Dott.ssa Cinzia Guerrini

Firenze, 1 luglio 2011