

CO.RE.COM. ABRUZZO
Comitato Regionale per le Comunicazioni

Deliberazione n. 2 del 20/01/2015

OGGETTO: Definizione della controversia OMISSIS / Telecom Italia s.p.a.

L'anno duemilaquindici, il giorno 20 del mese di gennaio alle ore 11,00, presso la sede del Co.Re.Com. in L'Aquila, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni, così costituito:

		Pres.	Ass.
Presidente	Filippo Lucci	X	
Componenti	Alberto Capo	X	
	Nazario Cotturone		X
	Alfredo D'Alessandro	X	
	Chiara D'Onofrio		X

IL COMITATO

VISTA la L. n. 481/1995, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

VISTA la L. n. 249/1997 "Istituzione dell'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

VISTO l'art. 84 del D.lgs 259/1993, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, con la quale è stato istituito, presso il Consiglio Regionale, il Comitato Regionale per le Comunicazioni (Corecom), per lo svolgimento delle funzioni di governo, di garanzia e controllo in tema di comunicazione;

VISTA la delibera AGCOM 173/07/CONS "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la Delibera AGCOM 73/11/CONS relativa al Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori;

VISTE le linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con Delibera AGCOM 276/13/CONS;

VISTO 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;

VISTA la convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Presidente del Corecom Abruzzo in data 01 aprile 2011;

VISTA l'istanza di definizione presentata al Corecom Abruzzo ai sensi dell'art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/CONS dal Sig. OMISSIS in data 19 settembre 2014 ed acquisita in pari data al prot. n. 19668;

RISCONTRATO che con la suddetta istanza l'utente ha instaurato un procedimento di definizione della controversia avverso la compagnia telefonica Telecom Italia s.p.a., nei cui confronti ha chiesto *"... lo storno dell'insoluto in essere, la ripetizione delle somme indebitamente pagate dall'utente, per un totale di euro 1.081,11, la refusione degli indennizzi previsti dalla normativa vigente in relazione alla illegittima sospensione dei servizi e del mancato preavviso pari ad euro 570,00 ed il rimborso delle spese di procedura da quantificarsi in non meno di euro 200,00 a fronte della particolare complessità della questione ai sensi dell'art. 19, comma 6, della delibera 173/07/CONS"* a causa dell'asserita illegittima sospensione della linea e del mancato avviso del superamento del traffico extra soglia come previsto dalla delibera 326/10/CONS;

VISTA la nota del 1 ottobre 2014 prot. n. 20493 con la quale l'Ufficio di Supporto al Corecom ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15, comma 2 della citata Delibera AGCOM, l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi alla relativa udienza di discussione in data 7 maggio 2014;

VISTA la memoria difensiva ritualmente depositata dalla società Telecom, in data 14/11/2014, nella quale l'operatore ribadisce la correttezza delle proprie azioni gestionali, precisando quanto riportato di seguito:

- Rileva l'inapplicabilità dei principi di cui alla delibera Agcom 326/10/CONS, in quanto l'extra bundle non è stato generato dal traffico dati, bensì dallo sfioramento del bundle voce e sms;
- Oggetto del presente procedimento è un contratto che ha comunque delle modalità di informazione diverse da quelle classiche, in quanto trattasi di contratti agevolati per convenzione con OMISSIS, le cui informazioni relative ai piani tariffari ed al traffico generato vengono date tramite il portale dedicato;
- L'utente, sottoscrivendo il modulo convenzionale, ha aderito a speciali condizioni contrattuali, peraltro con offerte tariffarie agevolate rispetto alle tariffe commerciali consumatori;
- In ordine all'avvenuta sospensione della linea telefonica, la stessa è stata posta in essere nel rispetto di quanto previsto dalla predetta convenzione, che non prevede alcuna comunicazione scritta all'utilizzatore anche in caso di morosità, posto che tutte le fatture, i reclami e lo stato dei pagamenti sono inseriti nel portale dedicato attraverso il quale è possibile ricevere ogni tipo di comunicazione ed informazione;

Allega i seguenti documenti: modulo contrattuale sottoscritto, disciplina del servizio in convenzione, dettagli di rendiconto e condizioni di sospensione dell'utenza telefonica per mancato addebito;

VISTA la memoria di replica ritualmente depositata dalla parte istante in data 21/02/2014, acquisita al prot. n° 25056, nella quale veniva ulteriormente precisato quanto di seguito riportato:

- Sulla sospensione del servizio, ritiene che, anche laddove la convenzione non prevede il preavviso di sospensione, deve comunque essere applicata la disciplina generale prevista dall'Agcom e dalle condizioni contrattuali Telecom Italia. Pertanto deve ritenersi illegittima in quanto l'istante non è stato in alcun modo preavvisato e messo al corrente dell'imminente interruzione del servizio;
- Le disposizioni contenute nella delibera Agcom 326/10/CONS sono perfettamente applicabili al caso di specie;
- Sono inoltre da ritenersi applicabili i principi di buona fede e correttezza nell'esecuzione del contratto, esplicitati negli artt. 1175 e 1375 C.C.;
- Richiama altresì l'applicazione della delibera Agcom 75/10/CIR in materia di trasparenza nella tariffazione del traffico dati, che impone all'operatore, ogni qualvolta si trovi a rilevare un addebito di somme al cliente particolarmente esorbitante, da risultare incompatibile con le

soglie di spesa proprie dell'utenza, di adottare tutte le misure precauzionali che si rendano necessarie per la salvaguardia dell'interesse non solo proprio ma anche della controparte;

- In tutti i casi di disconoscimento del traffico anomalo, è ormai pacifico che l'operatore debba fornire la prova della debenza degli importi fatturati, altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso. Né può essere sufficiente il riferimento alla correttezza dei dati riportati in fattura, costituendo la medesima solo un atto unilaterale di natura contabile non avente, pertanto, alcuna forza probatoria sulla legittimità degli addebiti;

VISTO il verbale dell'udienza di discussione tenutasi in data 17/12/2014, dal quale il responsabile del procedimento da atto della non comparizione della parte istante e, quindi, dell'impossibilità di raggiungere un accordo tra le parti;

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

ATTESA l'istruttoria del Responsabile del procedimento, dalla quale emerge quanto segue:

I) Sul rito

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

II) Nel merito

In base alla documentazione disponibile in atti, emerge che la vicenda oggetto della presente disamina rappresenta un caso di mancato avviso del superamento della soglia contrattuale e di sospensione amministrativa del servizio avvenuta senza preavviso.

II.a) Sul mancato avviso del superamento della soglia contrattuale.

Nel caso di specie l'istante sostiene di aver ricevuto addebiti extra soglia per traffico dati senza che l'operatore avesse posto in essere tutti gli oneri previsti dalla delibera Agcom 326/10/CONS e che, pertanto, non avendo ricevuto nessun messaggio che lo avvertisse dell'imminente sfioramento della prevista soglia di consumo, avrebbe dovuto pagare a Telecom esclusivamente la somma di euro 150,00. Dall'esame della documentazione in atti ed in particolare dei dettagli di rendiconto telefonici depositati dall'operatore, si evince che tali addebiti non si riferiscono al traffico dati, ma piuttosto al superamento del bundle previsto per il traffico voce ed sms. Pertanto, non si ritiene applicabile al caso de quo il richiamato atto deliberativo.

Tuttavia, pur trattandosi di un contratto particolare, avente proprie condizioni e regole, in quanto scaturente dall'adesione della Convenzione sottoscritta tra Telecom ed il OMISIS, ciò non può tradursi per l'utente in una condizione di minore garanzia e salvaguardia rispetto a chi invece sottoscrive semplicemente un contratto consumer, rispetto al quale sono direttamente applicabili i principi di tutela enucleati dall'Agcom nei propri atti deliberativi e dalla normativa di settore vigente in materia.

In punto di diritto si osserva che il disposto dell'art. 3, comma 6, della delibera Agcom 126/07/CONS, stabilisce che *“nel caso di opzioni o promozioni che a titolo oneroso diano il diritto di usufruire di una quantità di servizi predeterminata, in termini di tempo e 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”*.

La norma appena richiamata pone a carico del soggetto erogatore della fornitura un dovere di “protezione” nei confronti del cliente che si sostanzia nell'obbligo di preventiva informazione dell'esaurirsi della promozione/opzione pattuita, ovvero dell'imminente superamento del limite di spesa, con conseguente addebito di costi aggiuntivi. Del resto, in generale, l'obbligo di informazione chiara, corretta e tempestiva nei riguardi degli utenti è posto a carico dei gestori dall'art. 5 della delibera Agcom 179/03/CONS, che costituisce diretta estrinsecazione dei fondamentali principi civilistici di buona fede, lealtà e trasparenza contrattuale.

Dalla lettura della Disciplina del servizio di telefonia di cui alla citata convenzione, si evince, in particolare al punto 3, che “i consumi relativi al traffico personale e agli eventuali servizi accessori saranno comunicati ogni due mesi dal Gestore direttamente all’Amministrazione con flusso informatico”; al successivo punto 4 si dispone che sulla base di quanto comunicato dal Gestore, l’Amministrazione provvederà, ogni due mesi, all’addebito in busta paga dell’Aderente.

Da quanto sopra si deduce che, nel caso specifico, le verifiche dei tabulati da parte dell’istante, utilizzatore dell’utenza convenzionata, possono essere effettuate solo a distanza di tempo attraverso il portale dedicato e, quindi, solo successivamente al superamento dei bundle previsti contrattualmente.

Pertanto, anche se le informazioni relative al piano tariffario applicato sono contenute nel portale dedicato, l’istante non è comunque messo in grado di conoscere in tempo reale lo sfioramento ed il relativo traffico generato. Tanto premesso, poiché tali modalità di comunicazione non possono ritenersi conformi ai principi di trasparenza sopra richiamati, si ritiene meritevole di accoglimento la richiesta di parte ricorrente, intesa ad ottenere il rimborso delle somme contabilizzate nei rendiconti contestati relative ai consumi extra soglia per un totale pari ad euro 1.081,11. Per le stesse motivazioni l’operatore sarà tenuto a stornare gli ulteriori importi insoluti riferiti ai consumi extra soglia.

II.b) Sulla illegittima sospensione amministrativa del servizio.

Si ritiene non accoglibile la domanda dell’istante volta al riconoscimento dell’indennizzo per l’asserita sospensione illegittima del servizio avvenuta dal 01/06/2014 al 09/07/2014 per le ragioni di seguito espresse:

- in primis perché l’operatore, pur non essendo tenuto ad alcun preavviso (Cfr. modulo di adesione e Condizioni di sospensione dell’utenza per mancato addebito), ha comunque inviato in data 09/03/2014 una nota di sollecito di pagamento e di preavviso di risoluzione contrattuale;
- in secundis perché si ritiene che il rimborso e lo storno delle somme relative ai consumi extra soglia, a fronte dell’utilizzo dei servizi, sono comunque sufficienti a compensare il pregiudizio arrecato all’utente;

II.d) Sulle spese del procedimento

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l’espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall’art. 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto “del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione”. Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti relativamente alla partecipazione al procedimento, si ritiene di non dover liquidare le spese sostenute per il procedimento de quo.

CONSIDERATO che, alla luce delle considerazioni sin qui svolte, si ritiene necessario proporre una pronuncia di accoglimento parziale delle richieste formulate con l’istanza di definizione dal sig. OMISSIS, entro i limiti sopra specificati;

UDITA l’illustrazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 20/01/2015;

All’unanimità dei voti espressi nelle forme di legge, per i motivi indicati:

DELIBERA

1. l'accoglimento della richiesta di rimborso e storno relativamente al traffico extra soglia contestato, per i motivi di cui al capo IIa), disponendo a carico della società Telecom di:
 - rimborsare Sig. OMISSIS la somma pari ad euro 1.081,11;
 - di regolarizzare la posizione amministrativo-contabile del Sig. OMISSIS, procedendo allo storno dell'insoluto in essere;
2. Il rigetto della richiesta di indennizzo per la asserita illegittima sospensione amministrativa del servizio, per le motivazioni espresse al capo IIb);
3. Il rigetto della richiesta di corresponsione e riconoscimento delle spese di procedura, per le motivazioni espresse al capo IIc);

Le sole somme determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11 comma 4 del Regolamento approvato dalla delibera 179/03/CSP.

Il presente provvedimento è notificato alle parti e pubblicato sul sito internet istituzionale del Corecom nonché trasmesso all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, del D.lgs. 259/2003.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine massimo di sessanta giorni dalla comunicazione della medesima.

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

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 deliberativo può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo del Lazio, in sede giurisdizionale esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo Codice predetto, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Presidente

F.to dott. Filippo Lucci

Il Dirigente del Servizio Amministrativo
di Supporto alle Autorità Indipendenti

F.to Dott.ssa Michela Leacche

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt.22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m. e i.