

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

DELIBERA N. 39/16
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX IEZZI/TELECOM ITALIA S.P.A.
(RIF. PROC. GU14 N° 221/15)

IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO

NELLA riunione del 15 luglio 2016 si è riunito, così costituito:

		Pres.	Ass.
Presidente	Filippo Lucci	X	
Componenti	Michela Ridolfi	X	
	Ottaviano Gentile	X	

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*”;

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*”;

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

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 Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 01 aprile 2011;

VISTA la delibera AGCOM n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera AGCOM n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*”;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 664/06/CONS del 23 novembre 2006 “*Adozione del regolamento recante disposizioni a tutela dell’utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza*”;

VISTA l'istanza di definizione presentata al Corecom Abruzzo ai sensi dell'art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/CONS dal Sig. XXX Iezzi in data 9 settembre 2015 ed acquisita in pari data al prot. n. 19272;

VISTO l'atto di indirizzo, acquisito al prot. 14097 del 22/06/2016, espresso dall'Agcom in merito alla eccezione di inammissibilità sollevata da Telecom per l'asserita carenza di legittimazione attiva di parte istante in ordine all'utenza mobile oggetto della controversia in dotazione al ricorrente in qualità di Carabiniere, atteso che l'utenza predetta trae origine dalla convenzione stipulata in via diretta tra il Ministero dell'Interno e Telecom Italia;

1. La posizione dell'istante

L'istante precisa di essere titolare di un contratto di telefonia con l'operatore convenuto che prevede un canone di euro 7,50 al mese ed una opzione dati di 5 giga al mese. Lamenta in particolare la fatturazione indebita di traffico extra soglia atteso che durante l'utilizzo del predetto traffico non veniva in nessun modo allertato così come previsto dalla delibera Agcom 326/10/CONS. Si accorgeva infatti degli addebiti solo al ricevimento delle fatture del 6° bimestre 2014 di euro 1.619,11 e del 1° bimestre 2015 di euro 1.735,00, i cui importi erano completamente difformi e nettamente superiori a quelli pagati abitualmente.

Nonostante le numerose chiamate al servizio clienti per chiedere chiarimenti sugli addebiti esorbitanti non otteneva nessuna risposta.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. Lo storno dell'insoluto in essere;
- ii. Il ricalcolo delle fatture sulla base dei consumi effettivi, se si considera una spesa di circa euro 15,00 bimestrali, dal 2007 il Sig. Iezzi risulta aver speso euro 5.342,01 in più rispetto a quanto pattuito;
- iii. La ripetizione delle somme indebitamente pagate dall'utente;
- iv. 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;

2. La posizione dell'operatore

Telecom eccepisce in via preliminare l'inammissibilità dell'istanza presentata dal Sig. Iezzi per carenza di legittimazione attiva, atteso che l'utenza che utilizza l'istante trae origine dalla convenzione stipulata in via diretta tra il Ministero dell'Interno e Telecom Italia.

Contesta inoltre la formulazione di domande nuove per le quali non è stato preventivamente svolto il tentativo obbligatorio di conciliazione.

Nel merito precisa di non aver mai ricevuto contestazioni in merito al traffico extra soglia addebitato e di aver correttamente calcolato detto traffico in conformità alle condizioni economiche-contrattuali che l'utente ha dichiarato di aver accettato e sottoscritto. Dai documenti allegati dallo stesso istante si evince infatti che l'offerta "Profilo 5" prevedeva una soglia massima di traffico dati pari a 5GB/mese per traffico nazionale verso IBOX.TIM, UNITIM.it, APN Dedicati, APN Multiservizio e APN Wap.tim, ad esclusione, quindi, del traffico fruito all'estero e tariffato a consumo, come nel caso di specie.

Inoltre la convenzione in parola sottopone le relative utenze a modalità di informazione diverse da quelle applicate ai normali consumatori e per le quali si rende necessario l'accesso del singolo dipendente al portale dedicato esistente sul sito internet dell'amministrazione di appartenenza; non può dunque essere contestata da parte istante la violazione della delibera Agcom 326/10/CONS, atteso che lo stesso provvedimento, ai sensi dell'art. 1, non obbliga il gestore

telefonico all'invio dell'sms di alert in caso di superamento della soglia di traffico fonia e sms, ma facoltizza ad adottare ogni modalità di contatto ritenuta idonea, ivi incluso l'accesso via web ad una apposita piattaforma informativa dove l'utente può controllare le opzioni tariffarie praticate sulla propria linea ed il proprio traffico.

Comunica che il Sig. Iezzi è inadempiente nei confronti di Telecom per la somma complessiva di euro 1.788,05 di cui ai conti telefonici 6/14, 1/15, 2/15, e 3/15.

Deposita: modulo di richiesta di adesione sottoscritto in data 15/06/2007, Delibera Corecom Toscana 120/15, Nota informativa servizi aggiuntivi della richiesta di adesione e resoconto 8/14 di documentazione traffico.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte parzialmente come di seguito specificate.

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Come, infatti, evidenziato dall'Agcom con atto di indirizzo acquisito al prot. n. 14097 del 22/06/2016 deve essere ritenuta non fondata l'eccezione di Telecom relativamente alla carenza di legittimazione attiva, atteso che *"... in ragione della riferibilità dell'utenza telefonica di rete mobile all'effettivo assegnatario, in base alla sua adesione espressa nell'apposito modulo correlato al contratto emarginato e correlato da un prospetto anagrafico (con identificativo ID dei dati del richiedente), e del conseguente accollo dei corrispettivi dovuti per la fornitura del servizio, va riconosciuta in capo a tale soggetto la legittimazione a contestare, tramite la procedura di risoluzione delle controversie, la prestazione ricevuta e il relativo corrispettivo, in quanto utente finale, ai sensi dell'articolo 2 del Regolamento"*.

Viene altresì rigettata l'eccezione relativa alla inammissibilità dell'istanza perché contenente domande nuove. A ben guardare si tratta delle medesime domande contenute nell'istanza di conciliazione.

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.

Nel caso di specie l'istante sostiene di aver ricevuto addebiti extra soglia per traffico dati in roaming internazionale, 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, ritiene tali addebiti illegittimi.

Telecom ritiene non applicabile la richiamata deliberazione atteso che trattasi di un contratto che prevede particolari modalità di informazione diverse da quelle applicate ai normali consumatori e per le quali si rende necessario l'accesso del singolo dipendente al portale dedicato esistente sul sito internet dell'amministrazione di appartenenza.

Sul punto, si ritiene che, pur trattandosi di un contratto particolare, avente proprie condizioni e regole, in quanto scaturente dall'adesione della Convenzione sottoscritta tra Telecom ed il Ministero dell'interno, 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 base all'offerta sottoscritta il traffico roaming internazionale veniva tariffato a consumo, non essendo prevista una particolare tariffa.

Si richiama quanto prescritto dall'art. 6 della delibera Agcom 326/10/CONS nel quale si chiarisce che gli operatori mobili offrono gratuitamente anche agli utenti con piani tariffari a consumo, diversi da quelli di cui al comma 1, la possibilità di predefinire una soglia massima di consumo mensile per traffico dati scelta dall'utente tra le diverse opzioni proposte dall'operatore. A tutti gli utenti che, entro il 31 dicembre 2010, non abbiano provveduto a scegliere tale soglia o a dichiarare di non volersene avvalere, si applica automaticamente, a decorrere dal 1 gennaio 2011, il limite XXX di consumo per traffico dati nazionale pari a 50 euro per mese per utenze private e pari a 150 Euro per utenze affari, oltre ad un limite di 50 euro per il traffico dati nei Paesi esteri diversi da quelli dell'Unione europea, fatto salvo il limite di 50 euro previsto dal regolamento europeo per il traffico dati in roaming nei paesi dell'Unione europea. Per la cessazione del collegamento e le relative notifiche e consensi si applicano le medesime disposizioni di cui ai commi 2 e 3.

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 traffico extra soglia utilizzato, addebitato e fatturato.

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 il relativo traffico generato.

Posto che dalla memoria depositata dall'operatore non si ricava alcuna informazione in ordine all'adozione di simili cautele, si deve quindi concludere che l'istante non sia stato messo nelle condizioni di poter monitorare il volume di traffico man mano che lo stesso veniva prodotto durante le connessioni, e la relativa spesa, come peraltro dall'istante stesso lamentato. Si ritiene quindi che l'operatore convenuto è tenuto ad annullare quanto addebitato a titolo di traffico dati roaming internazionale presente nelle fatture del 6° bimestre 2014 di euro 1.619,11 e del 1° bimestre 2015 di euro 1.735,00, oltre le soglie previste dalla richiamata delibera 326/10/CONS di euro 50 per traffico paesi europei e di euro 150 per traffico internazionale.

Relativamente alle richieste di cui ai punti ii) e iii) si ritiene che le stesse non possono essere accolte perché generiche ed indeterminate. Si richiede il ricalcolo e/o rimborso di somme fatturate dal 2007 ad oggi senza aver in alcun modo dato prova della contestazione delle stesse né di aver ritenuto di specificare le ragioni per le quali le stesse non siano dovute.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 (cento/00) attesa la partecipazione sia all'udienza di conciliazione che in quella di definizione;

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA
Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dal Sig. XXX Iezzi, nei confronti dell'operatore Telecom Italia s.p.a., per le motivazioni espresse in premessa;

2. La società Telecom Italia s.p.a. è tenuta, oltre a corrispondere in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante annullando quanto addebitato a titolo di traffico dati roaming internazionale presente nelle fatture del 6° bimestre 2014 di euro 1.619,11 e del 1° bimestre 2015 di euro 1.735,00, oltre le soglie previste dalla richiamata delibera 326/10/CONS di euro 50 per traffico paesi europei e di euro 150 per traffico internazionale;

3. La società Telecom Italia s.p.a. è tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

L'Aquila, 15 luglio 2016

IL RELATORE

F.to Dott.ssa Annalisa Ianni

IL PRESIDENTE

F.to Dott. Filippo Lucci

IL DIRIGENTE

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.