



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N.108/16/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

SILIPO xxx/Tim-Telecom Italia x x x .
(GU14/8814/2015)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 19 maggio 2016;

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"*;

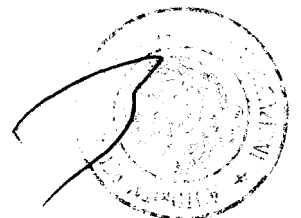
VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante *"Codice delle comunicazioni elettroniche"*;

VISTA la delibera 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 denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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

VISTA la legge regionale della Regione Calabria del 22 gennaio 2001, n. 2, recante *"Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le Comunicazioni – CORECOM"*;

VISTO l'Accordo quadro del 14 dicembre 2008 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo quadro '2008*, sostanzialmente conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 444/08/CONS;



lupe



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA la delibera dell'Autorità n. 668/09/CONS del 26 novembre 2009, recante "*Delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni Calabria e Lazio*" con la quale il Consiglio, in esito all'istruttoria sul possesso dei requisiti da parte del Comitato regionale per le comunicazioni, ha disposto il conferimento della delega di funzioni di cui all'art. 3 dell'Accordo quadro 2008 al CORECOM Calabria;

VISTA la convenzione stipulata, in data 16 dicembre 2009, tra l'Autorità e il Comitato regionale per le comunicazioni della Calabria per la delega delle funzioni di cui alla delibera n. 668/09/CONS, e, in particolare, l'articolo 12 rubricato "*Poteri sostitutivi e revoca*";

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "*Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*", come modificato da ultimo dalla delibera n. 88/16/CONS;

VISTA la nota del CORECOM Calabria prot. n. 30049 del 25 maggio 2015, con cui si comunica la decadenza del Comitato;

PRESO ATTO della mancata elezione dei membri del CORECOM Calabria e, conseguentemente, del mancato insediamento del nuovo Comitato.

CONSIDERATO che il protrarsi della *vacatio* del Comitato regionale per le comunicazioni della Calabria impedisce l'efficace assolvimento delle funzioni di tutela delegate dall'Autorità;

VISTA la proposta del Servizio Ispettivo, Registro e CORECOM di attivazione dei poteri sostitutivi, in merito alla *vacatio* per sopraggiunti termini di mandato del CORECOM Calabria, condivisa dal Consiglio dell'Autorità nella riunione dell'11 marzo 2016;

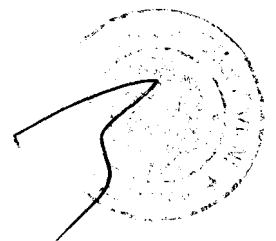
RITENUTO opportuno che l'Autorità avochi a sé l'adozione dei provvedimenti di decisione di cui all'articolo 22, dell'allegato A) alla delibera n. 173/07/CONS, in via provvisoria e fino alla nomina del Comitato regionale per le comunicazioni della Calabria;

VISTA l'istanza della ricorrente Silipo xxx, del 27 febbraio 2015;

VISTI gli atti del procedimento e gli esiti dell'istruttoria svolta, trasmessi dal CORECOM Calabria secondo le modalità indicate nella nota del 22 marzo 2016, prot. n. 12941;

CONSIDERATO quanto segue:

I. La posizione dell'istante





Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

La società istante, intestataria dell'utenza telefonica n. 366/57xxxxx, contesta vari disservizi, in particolare: 1) fatturazione indebita; 2) mancato riscontro ai reclami; 3) mancata trasparenza contrattuale.

L'istante riferisce di avere sottoscritto un contratto di abbonamento per l'utenza mobile in oggetto, linea fonia + ADSL, con profilo senza limiti; contesta la fattura n. 7X05xxxx di euro 631,02, riportante addebiti per superamento soglia ADSL. Riferisce di avere inoltrato immediato reclamo all'operatore, rimasto senza riscontro. Riferisce, altresì, di aver ricevuto ulteriori fatture, ma di essere disposto a pagare unicamente le somme pattuite, evidenziando di non avere ricevuto alcuna comunicazione circa il superamento della soglia.

Il tentativo di conciliazione, promosso dall'utente in relazione all'odierna controversia si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione del 3 dicembre 2014, allegato agli atti.

L'istante ha richiesto:

- i. l'annullamento della posizione debitoria;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per mancata trasparenza contrattuale.

2. La posizione dell'operatore

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, deducendo l'infondatezza delle domande avversarie.

Nel merito, la resistente conferma che, in data 3 giugno 2013, l'istante ha sottoscritto un contratto di abbonamento con Telecom, denominato "*multibusiness*", relativo all'utenza in oggetto, aderendo al profilo commerciale "*ultra internet + router*"; in data 27 settembre 2013, l'utente veniva contattato dall'operatore, che lo informava del fatto che stava navigando *overbundle*. In data 20 novembre 2013, Telecom riceveva un reclamo dell'utente, che contestava gli addebiti per navigazione *overbundle*. Il reclamo veniva gestito e riscontrato con lettera dell'12 dicembre 2013, con la quale Telecom confermava la regolarità degli addebiti sul conto 6/2013 e comunicava all'utente la cessazione del servizio "*ultra internet*", senza addebito di penali, nonostante il recesso anticipato.

In proposito, l'operatore conferma la regolarità degli importi addebitati sul conto 6/2013, in quanto conformi all'offerta, a suo tempo, sottoscritta dal cliente, che risulta disciplinata dall'art. 3.1 delle condizioni di contratto relative al profilo commerciale "*ultra internet*". In altri termini, l'operatore evidenzia che l'utente, durante il periodo in contestazione, ha effettuato traffico dati di volume superiore rispetto alle soglie prescelte ed, inoltre, al superamento dei 12000 MB nello stesso mese, gli è stata applicata la tariffazione a consumo, come previsto dal medesimo contratto. Secondo l'operatore, l'esame della fattura contestata dimostra la regolare fatturazione del volume di traffico dati, al superamento sia del secondo, che del terzo *bundle* previsto dall'offerta. Telecom, inoltre, dimostra di aver comunicato all'utente, in data 27

lupe



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

settembre 2013, il superamento della soglia di *bundle* previsti dall'offerta; con ciò, rispettando gli obblighi previsti dall'art. 3, comma 6 della Delibera Agcom 126/07/CONS.

Quanto ai reclami, la convenuta evidenzia che, all'unico reclamo dell'utente, datato 20 novembre 2013, ha dato risposta con lettera del 12 dicembre 2013 e che, in ogni caso, parte istante era già a conoscenza delle condizioni contrattuali dell'offerta sopradescritta.

Per quanto sopra, la società resistente respinge ogni addebito, insistendo per il rigetto integrale delle richieste di parte istante.

3. Motivazione della decisione

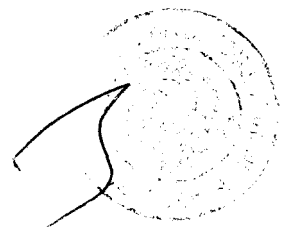
Alla luce degli elementi emersi nel corso dell'istruttoria, le domande dell'odierno istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

In via preliminare, dovendo valutare il comportamento delle parti ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che entrambe hanno aderito al tentativo di conciliazione, senza raggiungere l'accordo, e che l'udienza di secondo grado non si è tenuta, in quanto non è stata espressamente richiesta ed è stata giudicata ininfluyente ai fini della decisione.

Quanto alla richiesta di storno della fattura n. 7X05xxxx di euro 631,02, la stessa merita accoglimento, dal momento che l'operatore non ha dimostrato di avere preavvisato l'utente dell'imminente superamento dello sfioramento delle soglie prefissate, ma si è limitato a dare prova, mediante schermata dei contatti telefonici esibita in atti, di avere informato l'utente, in data 27 settembre 2013, che stava già navigando *overbundle*, ovvero, dopo che lo sfioramento del volume di traffico dati si era verificato. In proposito, la delibera n. 126/07/CONS prevede chiaramente, all'art. 3, comma 6, nel caso di offerte che *"a titolo oneroso diano luogo al diritto di usufruire di una quantità di servizi predeterminata, in termini di tempo o di volume, (che) l'operatore di telefonia informa il consumatore in prossimità dell'esaurirsi di dette quantità, del'imminente ripristino delle condizioni economiche previste dall'offerta precedentemente sottoscritta"*.

Per quanto appena esposto, ritenuto che l'operatore Telecom non ha dato prova di avere tempestivamente preavvisato l'utente dell'imminente sfioramento dei volumi di traffico concordati, precludendogli, pertanto, la facoltà di scegliere consapevolmente se continuare, o meno, la navigazione suddetta e ravvisando in tale condotta una violazione delle regole di lealtà e buona fede contrattuale, si conclude per l'accoglimento della domanda di storno della fattura n. 7X05xxxx di euro 631,02, di cui al punto *i*).

Non merita, invece, accoglimento la domanda dell'istante di cui al punto *ii*), di indennizzo per mancata risposta ai reclami, atteso che la società convenuta ha dato prova di avere debitamente riscontrato e gestito, nei termini contrattuali, l'unico reclamo scritto del cliente, datato 20 novembre 2013 ed esibito in atti. La missiva di





Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

riscontro dell'operatore risulta inoltrata in data 12 dicembre 2013 e dà conto delle ragioni del rigetto del reclamo medesimo.

Infine, si ritiene di non accogliere la domanda dell'istante di cui al punto *iii*), di indennizzo per mancata trasparenza contrattuale, dal momento che l'operatore dichiara e dimostra di avere debitamente ragguagliato l'utente circa le condizioni economiche e contrattuali dell'offerta, a suo tempo, sottoscritta. Infatti, la documentazione esibita in atti, dimostra che il cliente aveva accettato l'offerta c.d. "a soglie" e conosceva le relative condizioni contrattuali.

Inoltre, dall'elenco dei contatti intercorsi, risulta che il cliente è stato reso edotto del fatto che stava effettuando navigazione *overbundle*, sebbene, si ribadisce, l'informativa di che trattasi non è stata preventiva allo sfioramento della soglia di traffico prescelta, come disposto dalle su richiamate disposizioni regolamentari.

Ad ogni buon conto, si è dell'avviso che la presente decisione, che condanna l'operatore allo storno integrale della fattura in questione, sia sufficiente, di per sé, a compensare il disservizio occorso all'odierna istante, atteso che la fattura suddetta, oltre agli addebiti per traffico extra-soglia, non dovuti, contiene anche altre voci, legittimamente addebitate, di cui si è disposto lo storno, in un'ottica di attenzione al cliente. In ragione di quanto sopra, la domanda di indennizzo per mancata trasparenza contrattuale non può essere accolta.

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, l'importo di euro 100,00 (cento/00), considerato che, nonostante la fondatezza del ricorso, il tentativo di conciliazione si è concluso con il mancato accordo delle parti e l'utente è stato onerato di ulteriori ed inutili spese per la presentazione dell'istanza di definizione della controversia e per predisporre la difesa;

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

DELIBERA

Articolo ■

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della società Silipo xxx x. nei confronti della società Tim-Telecom Italia xxx. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Tim-Telecom Italia xxx. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, e a stornare integralmente la fattura n. 7X05xxxx di euro 631,02, con conseguente azzeramento della posizione debitoria della cliente.

dupe



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

3. La società Tim-Telecom Italia xxx. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità 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 sul sito *web* dell'Autorità.

Napoli, 19 maggio 2016

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi

La presente copia è conforme all'originale
composto complessivamente da numero 6
(50)) pagine,
prodotto in copie,
di cui 6

19 maggio 2016

