

DELIBERA DL/019/15/CRL/UD del 4 febbraio 2015

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

M. S. / TELECOM ITALIA XXX

(LAZIO/D/668/2013)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 4 febbraio 2015;

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, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del 16.12.2009 in data yy yy yyyy, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

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 “Regolamento”;

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*”;

VISTA l’istanza dell’utente M. S. presentata in data 22.10.2013;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la modificazione unilaterale delle condizioni contrattuali, relativamente alle modalità di pagamento delle fatture, introdotta da Telecom in occasione della emissione della fattura n. 3000949 del 18.2.2013 nella quale è indicato, contrariamente al vero, che la modalità di pagamento prescelta dall'utente è il bollettino postale, impedendogli di provvedere al pagamento della predetta fattura con carta di credito, secondo la modalità effettivamente scelta dall'utente in sede di sottoscrizione del contratto.

Anche le informazioni rese da Telecom nell'ambito dell'area clienti dedicata all'utente dovevano ritenersi ingannevoli e false, posto che ivi era chiaramente indicata la modalità di pagamento con carta di credito prescelta; così come ingannevole era l'informazione della possibilità di provvedere al pagamento mediante carta di credito, contenuta nei solleciti di pagamento ricevuti dall'utente.

Il reclamo del 25.3.2013 riceveva una risposta elusiva da parte di Telecom.

Telecom, infine, aveva sollecitato il pagamento della predetta fattura, con "minaccia" di sospensione dei servizi.

In base a tali premesse, l'utente chiedeva a Telecom:

- i. Il ristoro dei danni patiti e patendi;
- ii. Il ripristino delle condizioni contrattuali precedenti;
- iii. La cessazione della minaccia di sospensione dei servizi;
- iv. Il ripristino di una corretta informazione all'utenza;
- v. L'ammissione di aver dichiarato falsamente quale fosse la scelta dell'utente relativamente alle modalità di pagamento delle fatture.

La posizione dell'operatore Telecom Italia.

Telecom Italia ha eccepito, preliminarmente in rito, l'inammissibilità della domanda di risarcimento del danno; nel merito, ha dedotto di non avere modificato alcuna condizione contrattuale e, in particolare, la modalità di pagamento delle fatture con carta di credito scelta dall'utente alla sottoscrizione del contratto. Relativamente al pagamento della fattura n. 3000949 del 18.2.2013, si era verificato un problema tecnico temporaneo subito dai sistemi interni dell'operatore, come spiegato all'utente in occasione della risposta inviata a mezzo email il 27.5.2013 in riscontro al reclamo ricevuto il 27.3.2013.

2. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, e devono dunque essere rigettate.

Telecom ha infatti dedotto di non avere introdotto alcuna modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, possibilità peraltro prevista, nel rispetto di determinati presupposti, dall'art. 70, comma 4, D. L.vo n. 259/2003 (Codice delle Comunicazioni Elettroniche), ed ha ammesso che, a causa di un temporaneo problema tecnico interno ai propri sistemi, la modalità di pagamento con carta di credito prescelta dall'utente non poteva essere utilizzata per il pagamento della fattura n. 3000949 del 18.2.2013, chiedendo all'utente di provvedervi secondo una diversa modalità tra bollettino di conto corrente postale o bonifico bancario. La risposta al reclamo dell'utente appare, sotto tale profilo, esaustiva e niente affatto elusiva; tale risposta, personalizzata, prevale su qualsiasi diversa indicazione contenuta nei solleciti di pagamento ove, trattandosi di comunicazioni "standard" rivolte ad un numero indefinito di utenti, l'unica parte personalizzata è quella relativa all'estratto conto degli insoluti di cui si chiede il sollecito, a nulla rilevando che nella parte "generale" del sollecito medesimo, sia indicata la modalità "con carta di credito" per provvedere al pagamento dell'insoluto.

L'utente peraltro non ha replicato contestando il contenuto della risposta, né ha fornito la prova che il dedotto impedimento al pagamento tramite carta di credito si sia verificato anche per le fatture successive.

Infine, i solleciti di pagamento della predetta fattura, inoltrati da Telecom nel mese di luglio 2013, sono del tutto legittimi e conformi alla normativa contrattuale e regolamentare: non contengono alcuna "minaccia" di sospensione dei servizi, ma il dovuto preavviso (anche ai sensi dell'art. 5 Delibera n. 173/07/CONS) di sospensione dei servizi in caso di perdurante morosità.

Per quanto concerne le spese di procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, appare equo disporre la compensazione, atteso il rigetto della presente istanza di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Rigetta le domande proposte dal sig. M. S. nei confronti di TELECOM ITALIA xxx, con integrale compensazione delle spese di procedura.

2. 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.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
4. 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).

Roma, 2015

IL Presidente

Michele Petrucci

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio