

## **DELIBERA N. 3/12/CIR**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA A. A. S.N.C. DI B. T. & C. / TELECOM ITALIA S.P.A. (GU14 N. 878/11)**

#### **L'AUTORITA'**

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti dell'11 gennaio 2012;

VISTA 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'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14;

VISTA 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";

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1 agosto 2003 n° 259 recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la delibera n.173/07/CONS "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti";

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011 "Approvazione del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995, n. 481";

VISTA l'istanza del 23 agosto 2011 acquisita al protocollo generale al n. 43671/11/NA con la quale la società A. A. S.n.c. di B.T. & C., in persona del legale rappresentante pro tempore, rappresentata dall'avv. Grossi, ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia S.p.A.;

VISTA la nota del 9 settembre 2011 prot. n. 61854/11/DIT con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 30 novembre 2011;

UDITE le parti nella predetta audizione;

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

CONSIDERATO quanto segue:

### **I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

La società A. A. S.n.c. di B.T. & C., in persona del legale rappresentante pro tempore, intestataria dell'utenza telefonica n. 0182.470xxx, ha contestato l'applicazione senza preavviso da parte della società Telecom Italia S.p.A. del piano tariffario Linea Voce Isdn diverso da quello originariamente sottoscritto "Linea Telefonica Affari", la conseguente indebita fatturazione, nonché il mancato riscontro ai reclami.

In particolare, l'utente ha rappresentato che:

- i. con la ricezione dei conti n. 2/10 del 5 febbraio 2010 e n. 3/10 del 7 aprile 2010 con i quali la società Telecom Italia S.p.A. addebitava gli importi rispettivamente di euro 265,50 ed euro 122,00 l'istante riscontrava la variazione del profilo commerciale da "Linea Telefonica Affari" a "Linea Voce Isdn", mai richiesto e pertanto provvedeva alla segnalazione degli errati addebiti mediante contatto telefonico al centro assistenza clienti;
- ii. nel conto successivo, il n. 4/10, debitamente pagato, la società Telecom Italia S.p.A. provvedeva alla fatturazione del servizio secondo il profilo originario "Linea telefonica Affari", annullando la voce di addebito "Linea Voce Isdn";
- iii. pur tuttavia, nel mese di agosto 2010 la società Telecom Italia S.p.A. sospendeva il servizio telefonico fino al mese di marzo 2011, senza tenere conto e fornire riscontro ai numerosi reclami inviati dal legale di fiducia della parte istante, a partire dal primo inviato a mezzo raccomandata A.R. del 21 giugno 2010.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante ha richiesto: a) l'annullamento del contratto "Linea Telefonica Affari"; b) l'annullamento dei conti n. 2/10 e n. 3/10; c) il rimborso dell'importo di euro 116,57, quale somma in accredito riportata nel conto n. 6/10; d) la liquidazione di un indennizzo per l'importo non inferiore ad euro 2.000,00 per la sospensione indebita del servizio; e) la liquidazione di un indennizzo non inferiore ad euro 1.000,00 per il mancato riscontro ai reclami.

La società Telecom Italia S.p.A., riportandosi alla memoria difensiva inviata a mezzo posta certificata del 29 novembre 2011, ha rappresentato che *"in data 3 dicembre 2009 la Linea Voce Isdn è stata applicata su richiesta del titolare e che per attivare tale tipo di servizio aggiuntivo è sufficiente la chiamata del cliente al servizio 191; in aggiunta Telecom invia lettera di conferma datata 7 dicembre 2009 in relazione alla quale il cliente non presenta*

*alcun reclamo. La prima contestazione telefonica risale al 9 aprile 2010 ed ha per oggetto gli addebiti relativi alla fattura del 2° bimestre 2010; su richiesta del cliente, la linea viene trasformata da ISDN a RTG in data 29 aprile 2010. Il reclamo da parte del legale del cliente in data 21 giugno 2010 viene chiuso come non fondato con chiamate telefonica e spiegazioni relative alla fattura. La sospensione viene effettuata dopo due solleciti di pagamento, in data 24 maggio 2010 per mancato pagamento totale delle fatture relative al 2° e 3° bimestre e la cessazione per morosità avviene in data 4 agosto 2010, dopo il preavviso di risoluzione. A seguito della cessazione della linea viene emessa fattura di conguaglio negativa per euro 116,57. Il servizio telefonico è stato riattivato in sede conciliativa mediante istanza di provvedimento temporaneo. La prima fattura emessa dopo la riattivazione, inerente al conto n. 3/11 risulta anch'essa scoperta per euro 207,50. Ad oggi il totale della morosità ammonta ad euro 603,00”.*

## **II. Motivi della decisione**

La controversia in esame verte nell'applicazione nel corso del rapporto contrattuale di un piano tariffario “Linea Voce Isdn” diverso dal piano “Linea Telefonica Affari” originariamente sottoscritto. All'esito delle risultanze istruttorie si deve evidenziare che l'applicazione del nuovo profilo commerciale, seppure sconosciuto in quanto non richiesto dalla parte istante, è stata comunque comunicata all'istante dalla società Telecom Italia S.p.A. con la nota del 7 dicembre 2009, prodotta in copia agli atti, con la quale la società medesima, confermando la trasformazione del servizio in “Linea Voce Isdn”, ha previsto espressamente mediante apposita dicitura la facoltà dell'istante di recedere in caso di errata attribuzione dell'offerta commerciale. Pertanto, mediante l'invio della predetta informativa con l'allegata documentazione attestante le condizioni economiche e la descrizione del servizio, la società Telecom Italia S.p.A. ha garantito la trasparenza delle condizioni economiche ed ha consentito all'utente di verificare l'effettivo costo del traffico telefonico, ai sensi dell'articolo 3, della delibera n. 96/07/CONS.

Pur tuttavia, da quanto emerso in sede di istruttoria, si evince che la comunicazione di variazione tariffaria, avvenuta successivamente alla sua applicazione, non è sufficiente a provare l'acquisizione della richiesta di attivazione del servizio medesimo; al riguardo la società Telecom Italia S.p.A. non ha fornito evidenza della “previa ordinazione”, intesa quale richiesta scritta o verbale che suggelli il consenso in qualsiasi modo acquisito, in conformità alle disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza di cui alla delibera n. 664/06/CONS, limitandosi sul punto ad asserire che, “essendo il profilo “linea Voce Isdn” un servizio aggiuntivo, è sufficiente la semplice chiamata del cliente al 191”. Al riguardo, si deve evidenziare che il profilo contestato non riveste la natura aggiuntiva e/o accessoria in quanto surroga il profilo tariffario di base convenuto sin *ab origine* e comunque, a prescindere dalla classificazione della tipologia di servizio, la società in corso di istruttoria avrebbe dovuto provare il tracciamento sia pure vocale della volontà di attivazione del servizio “Linea Voce Isdn”. In ordine alla contestazione del profilo Linea Voce Isdn, in assenza di prova contraria, emerge la responsabilità della società Telecom Italia S.p.A.

limitatamente alla fatturazione di un servizio diverso con tariffazione altrettanto difforme da quella prospettata in sede di sottoscrizione contrattuale e pertanto la richiesta di annullamento degli importi contestati in quanto inerenti al servizio non richiesto, fatturati nei conti n. 2/10 e n. 3/10 come pure la richiesta di rimborso dell'importo di euro 116,57 accreditato nella fattura di conguaglio n. 6/10 di cui ai punti b) e c) meritano accoglimento. Diversamente, la richiesta di liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio telefonico di cui al punto d) non è accoglibile, in quanto la sospensione del servizio intervenuta in data 24 maggio 2010 è legittima in considerazione del mancato pagamento totale da parte dell'istante dei conti n. 2/10 e n. 3/10 anche per le voci non contestate, e del preavviso, avvenuto con l'invio da parte della società Telecom Italia S.p.A. di due note di sollecito di pagamento nelle date rispettivamente del 18 marzo 2010 e del 13 aprile 2010 e quindi con ben oltre due mesi di anticipo rispetto all'adozione della misura inibitoria.

Sul punto, si deve evidenziare quanto disposto dall'articolo 19, delle condizioni generali di abbonamento della società Telecom Italia S.p.A. in forza del quale *"...Telecom Italia, previa comunicazione anche telefonica, può sospendere il Servizio al Cliente che non provveda al pagamento della fattura entro la data di scadenza ivi riportata secondo quanto disposto nei successivi commi...Al Cliente che non abbia pagato entro le rispettive scadenze almeno una delle fatture dell'ultimo anno e ritardi il pagamento di una fattura successiva, Telecom Italia si riserva, dopo 15 giorni dalla data di scadenza della fattura stessa, di comunicare preventivamente che il Servizio sarà sospeso trascorsi 10 giorni dalla comunicazione di sollecito stessa"*. In specie, la sospensione è intervenuta in data 24 maggio 2010, e precisamente a distanza di oltre due mesi dalla data del 15 marzo 2010 di scadenza della prima fattura rimasta insoluta, quella relativa al 2° bimestre 2010.

Peraltro, mentre la società Telecom Italia S.p.A. ha prodotto in allegato alla memoria la tabella riepilogativa del dettaglio della fatturazione, l'istante, di converso, non ha dimostrato di aver provveduto al pagamento sia pure parziale delle fatture in contestazione, allegando copia delle relative ricevute di pagamento al fine di provare l'avvenuto pagamento entro i termini scadenza.

Parimenti, la richiesta di liquidazione di un indennizzo per mancata risposta ai reclami inviati dal legale della parte istante rispettivamente nelle date del 21 giugno 2010, del 20 agosto 2010 e dell'11 ottobre 2010 non merita accoglimento in quanto le predette note si sostanziano in mere diffide e non possono pertanto ricondursi nella fattispecie del reclamo, così come definita dall'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera n.179/03/CSP. Peraltro l'invio delle predette note è successivo al 29 aprile 2010, data in cui la società Telecom Italia S.p.A., in riscontro al reclamo telefonico inviato dalla parte istante in data 9 aprile 2010, ha trasformato la linea telefonica da Isdn in RTG, ripristinando le condizioni contrattuali ed economiche preesistenti e fornendo evidenza della misura soddisfattiva adottata favor utentis nel conto successivo n. 4/10, come peraltro ammesso dalla parte istante.

CONSIDERATO che la società Telecom Italia S.p.A. non ha fornito motivazioni specifiche in ordine alla fatturazione di un profilo tariffario diverso da quello convenuto in sede di sottoscrizione contrattuale e pertanto la richiesta di annullamento degli importi

fatturati nei conti n. 2/10 e n. 3/10, come pure la richiesta di rimborso dell'importo di euro 116,57 accreditato nella fatturata di conguaglio n. 6/10 di cui ai punti b) e c) meritano accoglimento;

RITENUTO, quindi, di dover accogliere l'istanza di parte relativamente alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile, mediante lo storno degli importi fatturati nei conti n. 2/10 e n. 3/10 a titolo di "Linea Voce Isdn" ed il rimborso di euro 116,57 di cui al conto n. 6/10 inerente al conguaglio per risoluzione contrattuale;

RITENUTO, infine, che, per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare in favore dell'istante l'importo omnicomprendente di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese procedurali sostenute dall'istante in considerazione dell'esperimento del tentativo di conciliazione innanzi al Corecom Liguria, e del fatto che l'utente non ha per contro sostenuto spese per presenziare all'udienza svolta dinanzi all'Autorità;

RITENUTO che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questa Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'articolo 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTA la proposta della Direzione Tutela dei Consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Roberto Napoli, relatore ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

### **DELIBERA**

1. La società Telecom Italia S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza formulata in data 23 agosto 2011 dalla società A. A. S.n.c. di B. T. & C., in persona del legale rappresentante pro tempore, è tenuta a procedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente alla utenza telefonica n. 0182.470xxx, mediante lo storno degli importi fatturati nei conti n. 2/10 e n. 3/10 a titolo di "Linea Voce Isdn".

2. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario, le somme così liquidate:

i) euro 116,57 a titolo di rimborso dell'importo indicato nella fattura n. 6/10 negativa di conguaglio, emessa in data 6 ottobre 2010 con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

ii) euro 100,00 (cento/00) quale rimborso delle spese sostenute dall'utente stesso per l'esperimento del tentativo di conciliazione e per lo svolgimento della presente procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6, della delibera n. 173/07/CONS.

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

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n.173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n.259.

La presente delibera è notificata alle parti ed è pubblicata sul sito web dell'Autorità.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 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.

Roma, 11 gennaio 2012

IL PRESIDENTE  
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE  
Roberto Napoli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Roberto Viola