



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 105/15/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
ARTISCALE / TELECOM ITALIA S.P.A.  
(GU14 n. 297/15)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 25 settembre 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*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/15/CONS;

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*, 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*”;

VISTA l’istanza della sig.ra Sacco, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società Artiscala, del 24 febbraio 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **1. La posizione dell'istante**

La società Artiscala, in persona del legale rappresentante *pro tempore* sig.ra Sacco, intestataria dell'utenza telefonica n. 0975.399xxx, ha contestato l'arbitraria fatturazione emessa dalla società Telecom Italia S.p.A. di importi successivamente alla migrazione della predetta numerazione verso la società Clouditalia Communications S.p.A., avvenuta nel mese di luglio 2013.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, nonostante il passaggio ad altro operatore, riceveva la fattura n. 8T01024394 del 5 dicembre 2013, in cui veniva addebitato l'importo di euro 28,84 iva esclusa a titolo di "*costo di disattivazione linea*", l'importo di euro 92,97 iva esclusa a titolo di "*Linea Valore + ISDN*" riferito al periodo 1 ottobre 2013 - 29 novembre 2013, nonché l'importo di euro 100,00 iva esclusa a titolo di "*cessazione anticipata linea*". Di seguito, l'istante si asteneva dal pagamento dei predetti importi, ritenuti non dovuti in virtù della legge n. 40/07.

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

- i. lo storno degli importi fatturati nel conto n. 8T01024394 del 5 dicembre 2013;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la ritardata cessazione del servizio e per le fatturazioni ingiustificate;
- iii. il rimborso delle spese procedurali.

## **2. La posizione dell'operatore**

La società Telecom Italia S.p.A. ha evidenziato, con memoria inviata a mezzo posta certificata del 31 marzo 2015, che: "*dalle verifiche effettuate sul sistema wholesale è presente un ordinativo di attivazione standard di NPG OLO Eutelia ricevuto in data 29 ottobre 2013, espletato nella data di attesa consegna dell'11 novembre 2013. In sintesi, la linea presente in Telecom Italia dal 12 aprile 2012 è migrata verso altro operatore in data 11 novembre 2013. La situazione amministrativa presenta una morosità di euro 305,91 riferita al conto n. 8T01024394 del 5 dicembre 2013. Per quanto concerne la richiesta di storno dell'importo fatturato a titolo di cessazione anticipata della linea, si rappresenta che in data 12 aprile 2012 su richiesta dell'istante è stata attivata sul numero telefonico 0975.399xxx l'offerta "Linea Valore + ISDN" ed in data 13 aprile 2012 è stata inviata all'istante lettera di conferma dell'abbonamento. In data 11 novembre 2013 la linea è migrata verso altro OLO. Poiché l'Offerta indicata vincolava il cliente che avesse esercitato il recesso all'interno dei primi 24 mesi di abbonamento, avendo l'istante disdetto anticipatamente il relativo contratto, Telecom Italia ha provveduto ad*



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*addebitare nel conto emesso in data 5 dicembre 2013 l'importo di euro 100,00, oggetto di contestazione. La richiesta del relativo importo imputato a titolo di cessazione anticipata della linea risulta infatti pienamente conforme alle condizioni contrattuali dallo stesso accettate. E' da considerarsi pertanto infondata la domanda di storno del predetto importo per presunta violazione della legge Bersani n. 40/07, in quanto come espressamente riconosciuto dalla giurisprudenza (Consiglio di Stato n. 1442/2010), è legittima la prassi commerciale di pretendere un corrispettivo nei casi in cui il cliente abbia usufruito di un'offerta promozionale, cui liberamente ha aderito. Infatti le clausole contrattuali che si limitano a subordinare il diritto di fruire dello sconto al mancato esercizio del diritto di recesso entro un certo termine non integrano alcuna violazione della previsione espressa dalla legge n. 40/07, né presentano alcun profilo di abusività, se come nel caso di specie, sono chiaramente indicate nella documentazione contrattuale in coerenza alla normativa di settore, ed accettate dall'utente, come sopra esposto. Per quanto concerne la richiesta di storno dell'importo imputato a titolo di costo di disattivazione, lo stesso risultava già espressamente indicato nella documentazione allegata alla lettera di conferma dell'attivazione dell'abbonamento, sopra citata, con la seguente dicitura "qualora il richiedente recedesse nel corso del primo anno di durata contrattuale, sarà tenuto a pagare l'importo di euro 40,00 iva inclusa, a fronte dei costi di disattivazione sostenuti da Telecom Italia. Nel caso in esame, la società Telecom Italia ha addebitato l'importo di euro 34,90 in luogo dell'importo di euro 40,00 originariamente concordato, in base alle modifiche contrattuali in vigore dal 1 aprile 2013, di cui è stato reso edotto l'istante, che non ha esercitato il diritto di recesso nei termini consentiti (31 marzo 2013), ma ha chiesto la cessazione contrattuale solo contestualmente alla richiesta di migrazione verso altro operatore, nel luglio 2013. Pertanto, gli importi imputati a titolo di costo di disattivazione della linea risultano corretti, in quanto conformi alle previsioni normative e contrattuali. Per quanto concerne la richiesta di storno degli importi addebitati a titolo di canone "Linea Valore + ISDN", si ritiene che l'addebito sia corretto, in quanto la linea è cessata nei sistemi a novembre 2013".*

### **3. Motivazione della decisione**

Sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per le seguenti motivazioni.

Per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto *i*), inerente allo storno del contributo di disattivazione, si deve evidenziare che nella tabella riepilogativa pubblicata nel sito web di Telecom Italia, peraltro consultabile mediante il sito [www.agcom.it](http://www.agcom.it) nella sezione "prospetti informativi su offerte e condizioni economiche", la società Telecom Italia S.p.A. ha riportato i costi di disattivazione, che sono stati comunicati a questa Autorità nel corso dell'istruttoria finalizzata all'accertamento in ordine all'equivalenza degli importi fatturati a titolo di recesso ai costi effettivamente sostenuti per la gestione della procedura di disattivazione, in conformità a quanto previsto dall'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/2007.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Nel caso di specie, si deve far presente che, a prescindere dalla conformità del costo fatturato a quello sostenuto dall'operatore, il costo di disattivazione, oggetto di contestazione, è stato previsto espressamente anche in sede di adesione contrattuale, come si evince dalla copia della *Welcome Letter* del 13 aprile 2012. Peraltro, dalla documentazione acquisita agli atti, emerge che il predetto costo previsto originariamente nella misura di euro 40,00 iva inclusa è stato ridotto ad euro 34,90 iva inclusa; ed inoltre, di tale variazione, *ictu oculi favor utentis*, è stato reso edotto l'istante, con comunicazione annessa in fattura. Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto *i*), di storno dell'importo di euro 34,90 iva inclusa a titolo di "*costo di disattivazione linea e servizio*" non deve ritenersi accoglibile.

Parimenti, la richiesta dell'istante sempre al punto *i*), di storno dell'importo di euro 92,97 iva esclusa a titolo di "*Linea Valore + ISDN*" riferito al periodo 1 ottobre 2013 - 29 novembre 2013, non può ritenersi accoglibile, in quanto la società Telecom Italia S.p.A. ha documentato di avere ricevuto l'ordinativo di attivazione standard di NPG da parte di OLO Eutelia solo in data 29 ottobre 2013, e di averlo espletato nella data di attesa consegna dell'11 novembre 2013. Peraltro, in conformità a quanto previsto dall'articolo 3, delle condizioni generali di abbonamento di Telecom Italia, secondo cui "*in casi di recesso il cliente è comunque tenuto a pagare il corrispettivo del servizio fruito ed il canone relativo all'ultimo mese di utilizzo del servizio*", la predetta società ha provveduto a fatturare l'importo a titolo di canone "*Linea Valore + ISDN*" fino al 29 novembre 2013.

Infine, la richiesta dell'istante sempre al punto *i*), di storno dell'importo di euro 100,00 iva esclusa a titolo di "*cessazione anticipata linea*" non può ritenersi accoglibile, in quanto l'informativa resa all'istante, in sede di adesione contrattuale, a cui fa riferimento la suddetta *Welcome Letter* prodotta dalla società Telecom Italia S.p.A. mediante espresso rinvio alle condizioni contrattuali e alla *brochure* commerciale, può ritenersi esaustiva in termini di trasparenza e chiarezza esplicativa, atteso che la stessa riportando la seguente dicitura "*L'offerta Linea Valore + ISDN da Lei scelta è a tempo indeterminato. Qualora il richiedente recedesse all'interno dei primi 24 mesi di abbonamento sarà tenuto al pagamento di un corrispettivo di recesso anticipato pari ad euro 100,00 (iva esclusa)*" indica il preciso ammontare dello importo equivalente allo sconto e alla promozione goduta, di cui l'operatore può richiedere la ripetizione in caso di recesso anticipato.

Da ultimo, non è accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto *ii*), inerente alla liquidazione di un indennizzo per la ritardata cessazione contrattuale e per le fatturazioni ingiustificate, in quanto a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi addebitati, ma non dovuti, in conformità a quanto previsto dalla Carta dei Servizi; fatturazione indebita che, nel caso di specie, non può ravvisarsi in quanto la società Telecom Italia S.p.A. ha prodotto, in allegato alla memoria, la copia della *Welcome Letter* con l'annessa *brochure* commerciale inviata alla parte istante, a conferma dell'avvenuta attivazione dell'offerta commerciale "*Linea Valore + ISDN*".

Per quanto sopra esposto, accertato che la predetta società ha documentato di avere fornito tutte le informazioni circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

prestazione dei servizi, in conformità a quanto previsto dall'articolo 4, comma 1, della delibera n. 179/03/CSP, non si rileva alcuna responsabilità ascrivibile alla società Telecom Italia S.p.A. in ordine a quanto lamentato dall'istante.

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

## **DELIBERA** **Articolo 1**

1. L'Autorità rigetta l'istanza della sig.ra Sacco, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società Artiscala, nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

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.

Roma, 25 settembre 2015

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim***  
Antonio Perrucci