



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 117/16/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
AMOROSO / TELECOM ITALIA S.P.A.  
(GU14 n. 404/16)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 31 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. 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. 88/16/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 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*”;

VISTA l’istanza del sig. Amoroso, del 9 marzo 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## **1. La posizione dell’istante**

Il sig. Amoroso, intestatario dell’utenza telefonica n. 082526xxx, ha contestato l’arbitraria fatturazione emessa dalla società Telecom Italia S.p.A. di importi successivi alla richiesta di cessazione del contratto di abbonamento.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

In particolare, l'istante ha rappresentato che a seguito della richiesta di cessazione contrattuale dell'11 agosto 2015, riceveva la fattura n. RT05049848 del 7 settembre 2015 dell'importo di euro 45,91, in cui veniva addebitato l'importo di euro 35,18 iva inclusa a titolo di "costo di disattivazione linea", nonché l'importo di euro 21,31 iva inclusa a titolo di "Voce Senza Limiti" inerente al periodo 1 agosto 2015 - 25 agosto 2015. Nell'immediato, 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 dell'insoluto a proprio carico;
- ii. il rimborso delle spese procedurali.

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

La società Telecom Italia S.p.A. ha rappresentato, con nota di risposta alla richiesta istruttoria inviata a mezzo posta elettronica del 17 maggio 2016, che: *"l'impianto relativo all'utenza telefonica 082526xxx è cessato in data 25 agosto 2015, a seguito della richiesta inoltrata dal cliente al 187 in data 11 agosto 2015; l'ordinativo di cessazione è stato emesso in data 11 agosto 2015 e l'espletamento è avvenuto in data 25 agosto 2015 entro i termini. Nella fattura n. RT05049848 di settembre 2015, sono fatturati i canoni fino al 25 agosto 2015 ed il costo di disattivazione di euro 35,18; importi fatturati correttamente"*.

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

Sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante non può essere accolta per le seguenti motivazioni.

La richiesta dell'istante di cui al punto i), inerente all'annullamento del conto n. RT05049848 del 7 settembre 2015 non può ritenersi accoglibile, atteso che per quanto concerne il contributo di disattivazione, si deve evidenziare che nella tabella riepilogativa pubblicata nel sito *web* di Telecom Italia S.p.A., peraltro consultabile sul 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.

Nello specifico, la richiesta dell'istante di cui al punto i), di storno dell'importo contestato di euro 35,18 iva esclusa a titolo di "costo di disattivazione linea" non può ritenersi accoglibile, in quanto dalla disamina del conto in contestazione si evince che la società ha fatturato un importo equivalente al costo di gestione sostenuto per l'effettiva dismissione dei servizi. Parimenti, la richiesta dell'istante sempre al punto i), di storno dell'importo di euro 21,31 iva inclusa a titolo di "Voce Senza Limiti" riferito al periodo 1



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

agosto 2015 - 25 agosto 2015, non può ritenersi accoglibile, in quanto, a fronte della richiesta di cessazione contrattuale processata con l'ordinativo dell'11 agosto 2015, la società Telecom Italia S.p.A. ha provveduto tempestivamente alla dismissione del servizio telefonico in data 25 agosto 2015. Peraltro, sebbene l'articolo 3, delle condizioni generali di abbonamento di Telecom Italia S.p.A. preveda che *“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 si è limitata a fatturare l'importo a titolo di canone *“Voce Senza Limiti”* fino al 25 agosto 2015, data di espletamento del relativo ordine di cessazione.

Per quanto sopra esposto, accertata la piena conformità dei costi fatturati a quelli sostenuti dall'operatore, 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 concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. L'Autorità rigetta l'istanza del sig. Amoroso, 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, 31 maggio 2016

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Riccardo Capecchi