



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 121/15/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
BERTOLINO / TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 872/15)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti dell'8 ottobre 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 del sig. Bertolino, del 12 giugno 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Il sig. Bertolino, intestatario dell'utenza telefonica *business* n. 092434xxx, ha contestato l'arbitraria fatturazione emessa dalla società Telecom Italia S.p.A. di importi successivamente alla migrazione della predetta numerazione verso altro operatore, avvenuta nel mese di dicembre 2014.

In particolare, l'istante ha rappresentato che in data 21 novembre 2014 richiedeva la cessazione del contratto di abbonamento per la fornitura dei servizi voce e ADSL. A seguito della dismissione di entrambi i servizi avvenuta in data 3 dicembre 2014, riceveva la fattura n. 8V00043971 del 12 gennaio 2015 dell'importo di euro 262,74, in cui veniva addebitato l'importo di euro 28,84 iva esclusa a titolo di "*costo di disattivazione linea e servizio*", l'importo di euro 12,50 iva esclusa a titolo di "*Linea Valore +*" riferito al periodo 1 novembre 2014 - 30 novembre 2014, l'importo di euro 45,00 a titolo di canone "*Linea Valore +*" relativo al bimestre novembre 2014 - dicembre 2014, 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. A fronte di reclami telefonici, rimasti inevasi, in data 25 febbraio 2015 l'istante, per il tramite dell'Associazione Alleanza e Tutela Consumatori, provvedeva a contestare a mezzo fax la predetta fatturazione.

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

- i. lo storno dell'importo di euro 262,74 fatturato nel conto n. 8V00043971 del 12 gennaio 2015 con contestuale ritiro della pratica di recupero crediti;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la ritardata cessazione del servizio e per la mancata risposta al reclamo del 25 febbraio 2015;
- 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 luglio 2015, che: "*dalle verifiche effettuate nei sistemi la linea telefonica è cessata in data 4 dicembre 2014. In data 19 marzo 2014 su richiesta dell'istante si è proceduto alla trasformazione del servizio in "Linea Valore"; al riguardo, non sono presenti reclami, bensì solo due richieste di informazioni. La situazione amministrativa relativa alla linea presenta una morosità di euro 262,74. 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 addebitare nel conto emesso in data 5*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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. 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 del 21 marzo 2013 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. 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 +", si ritiene che l'addebito sia corretto, in quanto la linea è cessata nei sistemi a dicembre 2014".

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.

La richiesta dell'istante di cui al punto *i*), inerente allo storno dell'importo di euro 262,74 fatturato nel conto n. 8V00043971 del 12 gennaio 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, peraltro consultabile mediante il sito 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.

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 modifica contrattuale, come si evince dalla copia della nota di "Conferma di trasformazione del servizio in *Linea Valore +*" del 21 marzo 2013. Al riguardo, dalla documentazione acquisita agli atti, emerge che il predetto costo previsto originariamente nella misura di euro 40,00 iva esclusa è stato ridotto ad euro 28,84 iva esclusa. Peraltro, si deve rilevare che la società Telecom Italia S.p.A. ha fatturato un importo inferiore a quello prospettato a titolo di "costo di disattivazione linea e servizio".

Parimenti, per quanto concerne la richiesta di storno dell'importo di euro 12,50 iva esclusa a titolo di "*Linea Valore +*" riferito al periodo 1 novembre 2014 - 30 novembre 2014 e dell'importo di euro 45,00 a titolo di canone "*Linea Valore +*"



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

relativo al bimestre novembre 2014 - dicembre 2014, la stessa non può ritenersi accoglibile, in quanto la società Telecom Italia S.p.A. ha dimostrato di avere processato la dismissione di entrambi i servizi in data 4 dicembre 2014, quindi nel rispetto dei termini di efficacia della disdetta contrattuale del 21 novembre 2014, fatturando, di conseguenza, le relative voci di addebito. Infatti, 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 +”* fino al mese di dicembre 2014.

Infine, la richiesta dell'istante sempre al punto *i)*, di storno dell'importo di euro l'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 modifica contrattuale, a cui fa riferimento la suddetta nota di conferma abbonamento *“Linea Valore +”* prodotta in copia dalla società Telecom Italia S.p.A., mediante espresso rinvio alle annesse condizioni contrattuali, può ritenersi esaustiva in termini di trasparenza e chiarezza esplicativa, atteso che la stessa riportando la seguente dicitura *“L'offerta Linea Valore + 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 la mancata risposta al reclamo del 25 febbraio 2015, 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 nota di conferma abbonamento *“Linea Valore +”* con l'annessa *brochure* commerciale inviata alla parte istante, a conferma dell'avvenuta attivazione della relativa offerta commerciale *“Linea Valore+”*. Laddove per quanto concerne il reclamo del 25 febbraio 2015, prodotto in copia agli atti, si evince che lo stesso non è stato censito e riscontrato dalla società Telecom Italia S.p.A., in quanto risulta essere stato inviato al servizio clienti residenziali, in luogo del settore *“business”* e, comunque, ad un numero diverso da quello indicato dalle relative condizioni contrattuali.

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 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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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 del sig. Bertolino, 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.

Napoli, 8 ottobre 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