



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 125/16/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
POLIGNANO PIETRO GIUSEPPE/ TELECOM ITALIA S.P.A.  
(GU14 n. 900/16)**

## **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 16 giugno 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. Polignano, del 3 maggio 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

Il sig. Polignano, intestatario dell’utenza telefonica n. 0444923xxx, ha contestato l’arbitraria fatturazione emessa dalla società Telecom Italia S.p.A. di importi successivamente alla migrazione della predetta numerazione verso altro operatore.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

In particolare, l'istante ha rappresentato che a seguito della cessazione del contratto di abbonamento, riceveva la fattura n. RE04303017 del 6 agosto 2015 dell'importo di euro 45,53, in cui veniva addebitato, oltre ai canoni imputati a titolo di Internet Senza Limiti e Opzione Superi Internet fino al periodo di utilizzo dei servizi, l'importo di euro 28,84 iva esclusa a titolo di "costo di disattivazione linea e servizio". 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. l'annullamento del conto n. RE04303017 del 6 agosto 2015, relativamente ai costi di disattivazione non dovuti secondo la legge Bersani, con contestuale emissione di nuova fattura per gli importi residui, non contestati.

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

La società Telecom Italia S.p.A. ha evidenziato, con nota acquisita agli atti in data 31 maggio 2016, che: *"dalle verifiche effettuate nei sistemi risulta che l'utenza è migrata ad OLO in data 7 maggio 2014, ma in CRM Wholesale il relativo ordinativo di espletamento risulta acquisito solo in data 30 luglio 2015. Pertanto, è stato emesso il conto n. RE04303017 del 6 agosto 2015 dell'importo di euro 45,53 che contiene canoni a titolo di Internet Senza Limit e Opzione Super Internet per il periodo intercorrente dal 1 maggio 2014 al 6 maggio 2015 ed il costo di disattivazione linea e servizio. A fronte del reclamo inviato dal sig. Polignano in data 11 settembre 2015, la scrivente società ha fornito riscontro scritto in data 27 ottobre 2015, confermando la correttezza degli addebiti. Il costo di disattivazione è previsto dall'articolo 21 delle condizioni generali di abbonamento; inoltre nelle informazioni allegate al conto n. 1/13 del 9 gennaio 2013 era precisato che "dal 1 aprile 2013 l'importo che il cliente è tenuto a pagare in caso di esercizio del diritto di recesso dal contratto di abbonamento al servizio telefonico di base e/o dall'offerta ADSL sarà unificato e ridotto ad euro 34,90 iva inclusa (euro 28,84 iva esclusa) e che detto importo sarà applicato in caso di cessazione del rapporto contrattuale non imputabile a Telecom Italia e anche oltre i primi 12 mesi di durata contrattuale". Allo stato sussiste uno scoperto radiato di euro 45,53, pari all'importo addebitato nella fattura n. RE04303017 del 6 agosto 2015"*.

### **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. RE04303017 del 6 agosto 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](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



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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 anche in sede di adesione contrattuale.

Peraltro, dalla documentazione acquisita agli atti, emerge che il predetto costo previsto originariamente nella misura di euro 60,50 iva inclusa è stato ridotto ad euro 28,84 iva esclusa; ed inoltre, di tale variazione, *ictu oculi favor utentis*, è stato reso edotto l'istante, con comunicazione annessa al conto n. 1/13.

Nello specifico, l'informativa resa all'istante, in sede di modifica contrattuale, con specifica nota allegata alla fattura n. RE00373649 del 9 gennaio 2013, prodotta in copia dalla società Telecom Italia S.p.A., mediante espresso rinvio alle specifiche condizioni contrattuali, può ritenersi esaustiva in termini di trasparenza e chiarezza esplicativa, atteso che la stessa, riportando la seguente dicitura "*dal 1 aprile 2013 l'importo che il cliente è tenuto a pagare in caso di esercizio del diritto di recesso dal contratto di abbonamento al servizio telefonico di base e/o dall'offerta ADSL sarà unificato e ridotto ad euro 34,90 iva inclusa (euro 28,84 iva esclusa) e che detto importo sarà applicato in caso di cessazione del rapporto contrattuale non imputabile a Telecom Italia e anche oltre i primi 12 mesi di durata contrattuale*", indica il preciso ammontare dello importo equivalente al costo di gestione sostenuto dall'operatore per l'effettiva dismissione dei servizi.

Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto *i*), di storno dell'importo di euro 35,18 iva inclusa (28,84 iva al 22% esclusa) a titolo di "*costo di disattivazione linea e servizio*" non può ritenersi accoglibile.

Per quanto sopra esposto, accertato che la società Telecom Italia S.p.A. 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 predetta società 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 del sig. Polignano, 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.



*Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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

Roma, 16 giugno 2016

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Preto

attestazione di conformità a quanto deliberato

**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Riccardo Capecchi