



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 140/16/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CALL CENTER TIME / TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 513/16)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 21 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. Merci, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società Call Center Time, del 24 marzo 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La società Call Center Time, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, titolare del contratto *business* identificato con codice identificativo nn. 099256359xxx - 099256359yyy, contesta la fatturazione di importi difformi da quelli



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

previsti nel piano tariffario originariamente sottoscritto, emessa dalla società Telecom Italia S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato che a decorrere dal mese di gennaio 2014 riscontrava l'applicazione da parte della società Telecom Italia di condizioni economiche difformi da quelle pattuite, e precisamente l'addebito di importi imputati a titolo di canoni, di recessi ingiustificati e di depositi cauzionali; l'imputazione di tali voci di addebito, presente a partire dalla fattura n. 4220414800019403 del 6 febbraio 2014, è ritenuta non dovuta, in quanto non compresa nel piano tariffario sottoscritto. Nonostante ripetuti reclami, la società Telecom Italia S.p.A., non fornendo alcuna giustificazione in ordine alla contestazione dei predetti importi, non consentiva all'istante la possibilità di verificare la correttezza degli importi addebitati e, di converso, perseverava nella indebita fatturazione. Di seguito, con nota del 31 ottobre 2014 detta società, mediante il conferimento dell'incarico di recupero crediti alla società CO.GE.FIN. S.r.l., inviava all'istante un'intimazione di pagamento per l'importo complessivo di euro 1.181,92.

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

- i. la regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno degli importi residui allo stato insoluti, a decorrere dal conto n. 4220414800019403 del 6 febbraio 2014;
- ii. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del Regolamento a supporto della propria posizione.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte per le motivazioni che seguono.

La doglianza dell'istante relativa all'asserita indebita fatturazione deve ritenersi accoglibile, atteso che dalla documentazione acquisita agli atti, si evince che la società Telecom Italia S.p.A. non ha garantito la trasparenza delle condizioni economiche e non ha consentito all'utente di verificare l'effettivo costo del traffico telefonico, ai sensi dell'articolo 3, della delibera n. 96/07/CONS.

Al riguardo, si deve rilevare che la società Telecom Italia ha assunto una condotta non conforme a quanto previsto dall'articolo 7, comma 1, della delibera n. 179/03/CSP secondo cui *“oltre a quanto previsto dalla delibera n. 78/02/CONS, gli organismi di telecomunicazioni indicano nella documentazione di fatturazione: a) le modalità di pagamento, anche in via telematica, e di ricorso; b) qualsiasi altra informazione concernente il pagamento, quali pagamenti anticipati, rateali, e disattivazioni; c) il piano*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

tariffario di base applicato per la fatturazione cui la documentazione si riferisce e le eventuali variazioni”.

Invero, nel caso di specie, la medesima società non solo non ha documentato nel corso dell'istruttoria la correttezza delle fatturazioni a decorrere dalla fattura n. 4220414800019403 del 6 febbraio 2014, ma non ha neanche garantito un'adeguata informativa all'utente in conformità a quanto disposto dalla Carta dei servizi Telecom Italia, atteso che *“la comunicazione delle condizioni tecniche ed economiche dei servizi, anche in relazione alle modificazioni delle condizioni applicate al servizio sottoscritto, avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e lealtà”.*

Di contro, l'utente ha prodotto copia dei bonifici bancari inerenti al pagamento parziale delle fatture oggetto di contestazione segnatamente agli importi previsti dal contratto originariamente sottoscritto con le allegate condizioni economiche; pertanto, sussiste una responsabilità della società Telecom Italia S.p.A. in ordine all'arbitraria imputazione dei canoni fatturati in difformità al piano tariffario originariamente sottoscritto, anche in considerazione del fatto che la predetta società, in dispregio ai principi di trasparenza e di dialogo con il cliente, non ha fornito prova di avere adeguatamente informato l'istante e di avere provveduto alla regolare contabilizzazione degli importi fatturati.

Pertanto, dalla nota del 31 ottobre 2014, prodotta in copia dall'istante, emerge la condotta insistente della società Telecom Italia S.p.A., che, noncurante della pendenza dei ripetuti reclami inoltrati dall'istante, ha conferito mandato ad uno studio di consulenza per la riscossione degli stessi importi in contestazione, senza fornire spiegazioni al riguardo.

Pertanto, la fatturazione di tutti gli importi afferenti al contratto identificato con il codice cliente nn. 099256359xxx - 099256359yyy a partire dal conto 4220414800019403 del 6 febbraio 2014 è da considerarsi indebita; *ergo*, la richiesta dell'istante di cui al punto i), di storno dei relativi importi è accoglibile.

Per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 100,00 (cento/00), considerato che la stessa ha esperito il tentativo di conciliazione presso il CORECOM e non ha presenziato personalmente innanzi all'Autorità;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Merci, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società Call Center Time, nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente al contratto identificato con il codice cliente nn. 099256359xxx - 099256359yyy, mediante lo storno degli importi fatturati, allo stato insoluti, a decorrere dal conto n. 4220414800019403 del 6 febbraio 2014 con contestuale emissione di note di credito ed il ritiro delle attività monitorie e/o gestionali affidate allo studio CO.GE.FIN. S.r.l. di consulenza e di recupero crediti.

3. La società Telecom Italia S.p.A. è, altresì, tenuta a pagare in favore dell'istante l'importo di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura.

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

5. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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, 21 giugno 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi