DELIBERA n. 181/16/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA CIVALE / TELECOM ITALIA S.P.A. (GU14 n. 1204/16)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 19 settembre 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 della sig.ra Civale, del 17 maggio 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La sig.ra Civale, intestataria dell'utenza telefonica n. 0892966xxx, contesta la fatturazione di importi difformi da quelli previsti nel piano tariffario originariamente sottoscritto, emessa dalla società Telecom Italia S.p.A., nonché la conseguente sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, già titolare di un contratto di abbonamento con Telecom Italia che prevedeva la fornitura del servizio telefonico e del servizio dati al costo di euro 39,00 oltre iva al mese, riscontrava, a decorrere dal mese di agosto 2015, l'applicazione da parte della predetta società di condizioni economiche difformi da quelle pattuite. Nonostante ripetuti reclami, la società Telecom Italia S.p.A. non fornendo alcuna giustificazione in ordine alla contestazione dei predetti importi, perseverava nella fatturazione indebita ed in data 17 novembre 2015 provvedeva alla totale interruzione di entrambi i servizi fino alla data del 23 gennaio 2016, data di trasferimento dell'utenza telefonica ad altro operatore.

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

i. la regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante il rimborso degli importi indebitamente fatturati a decorrere dal conto n. RT0399518 del 15 agosto 2015;

ii. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL dal 17 novembre 2015 al 23 gennaio 2016;

iii. 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 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. RT0399518 del 15 agosto 2015, 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 delle segnalazioni con l'annotazione delle fatture contestate, parzialmente pagate; pertanto, sussiste una responsabilità della società Telecom Italia S.p.A. in ordine all'arbitraria imputazione di importi, quindi in difformità al piano tariffario originariamente sottoscritto che legittima il diritto dell'istante alla ripetizione delle somme percepite *sine titulo* ai sensi dell'articolo 2033 del codice civile. Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto *i)*, deve ritenersi accoglibile.

Per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto *ii)*, va evidenziato che a fronte della dimostrazione dell'utente di aver contestato, con cadenza mensile, gli importi non riconosciuti, la società Telecom Italia, ancor prima di procedere al distacco della linea telefonica, avrebbe dovuto svolgere gli opportuni accertamenti, anche alla luce dell'orientamento espresso dalla Suprema Corte (Cass. civ., sentenza n. 23304/2007), secondo il quale "*la società che eroga il servizio telefonico, prima di procedere al distacco della linea, deve svolgere gli opportuni accertamenti in ordine alle circostanze che hanno impedito il pagamento, non risultando sufficiente, di contro, la mera comunicazione all'utente del mancato pagamento della bolletta. Infatti, l'unica attività cui l'utente è tenuto è il pagamento della stessa*". Pertanto, la decisione di procedere al distacco della linea telefonica, senza preventivamente richiedere ulteriori informazioni all'istante ed eseguire i dovuti accertamenti in ordine alla regolarizzazione della posizione contabile, viola il principio di correttezza sancito all'articolo 1175 del codice civile, nonché della buona fede nella esecuzione del contratto ex articolo 1375 del codice civile.

Invero, dalla documentazione acquisita in copia agli atti, ed in particolare dalla copia del *report* prodotto dall'istante, si evince il tracciamento di ripetuti contatti telefonici intercorsi con il servizio assistenza clienti in ordine alla regolarizzazione della posizione amministrativa – contabile; tuttavia, la società Telecom Italia S.p.A., 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, determinando in tal modo la sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL dal 17 novembre 2015 al 23 gennaio 2016. Per quanto sopra esposto, l'istante ha diritto all'indennizzo di cui all'articolo 4, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, computato moltiplicando il parametro pari ad euro 15,00 *pro die* per il numero di 67 giorni di sospensione/cessazione del servizio telefonico e del servizio ADSL.

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 150,00 (centocinquanta/00), considerato che la stessa ha avviato la procedura conciliativa presso il CORECOM e si è fatto assistere nella presente procedura;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie l'istanza della sig.ra Civale, nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 0892966xxx, mediante il rimborso di tutti gli importi indebitamente fatturati a decorrere dal conto n. RT0399518 del 15 agosto 2015, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, astenendosi, altresì, dal porre in essere ulteriori fatturazioni.

3. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 1.005,00 (millecinque/00) a titolo di indennizzo, computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 *pro die* per il numero di 67 giorni di sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL che ha interessato l'utenza telefonica n. 0892966xxx dal 17 novembre 2015 al 23 gennaio 2016, secondo quanto previsto dall'articolo 4, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS.

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, 19 settembre 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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