



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 22/17/CONS**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
ZIVIELLO / TELECOM ITALIA S.P.A.  
(GU14 n. 2106/16)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione del Consiglio del 12 gennaio 2017;

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 “*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. Ziviello, del 23 settembre 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **1. La posizione dell'istante**

Il sig. Ziviello, intestatario dell'utenza telefonica n. 3276907xxx, ha contestato l'arbitrario prelievo su carta di credito di importi non riconosciuti, nonché la mancata risposta alla richiesta di chiarimenti da parte della società Telecom Italia S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato che a far data dal mese di novembre 2015 riscontrava l'addebito su carta di credito di importi difformi da quelli convenuti contrattualmente e, mediante ripetuti reclami telefonici, richiedeva informazioni in ordine alle relative voci di addebito. Di seguito, in data 24 maggio 2016, per il tramite del proprio legale, formalizzava reclamo scritto in ordine alla fatturazione indebita e all'assenza di trasparenza contrattuale; tuttavia, la società Telecom Italia S.p.A. non forniva alcuna documentazione attestante la conformità delle condizioni economiche applicate a quelle convenute contrattualmente.

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

- i. il risarcimento dei danni per l'assenza di trasparenza contrattuale e per la mancata risposta ai reclami;
- ii. il rimborso delle spese procedurali.

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

La società Telecom Italia S.p.A. con nota del 21 dicembre 2016, in risposta alla richiesta di integrazione istruttoria, ha rappresentato che *“in data 10 dicembre 2013 il cliente ha attivato l'offerta Tutto Compreso 1500 New, che prevede un bundle di 1500 minuti, 1500 sms e 1 GB al costo di euro 25,00 al mese, abbinata alla stessa, contestualmente viene attivata l'offerta rateizzata Promo Telefono 15 Top - 30 mesi, che consente l'acquisto di un cellulare a rate di euro 15,00 ciascuna per 30 mesi. Condizione fondamentale è la domiciliazione su carta di credito. In caso di recesso anticipato, è previsto un corrispettivo per recesso anticipato variabile in base ai mesi di cessazione, oltre le rate a scadere del prodotto, il tutto addebitato in un'unica soluzione. Per il piano sottoscritto risultano pagate 22 rate su 30; infatti l'ultima rata è stata addebitata il 2 settembre 2015. Nel mese di ottobre e di novembre 2015 risultano non addebitate le rate del prodotto per un problema su carta di credito. A seguito di un messaggio di alert, il cliente ha contattato il 119, nel corso del quale è stato delucidato in merito al mancato addebito delle rate e dei canoni ed è stata annullata la proposta di cessazione dell'offerta rateizzata per consentire al cliente la variazione della carta di credito presso un centro Tim oppure direttamente dal sito. Nonostante il cliente fosse informato degli addebiti negati dal gestore emittente la carta di credito, lo stesso non ha regolarizzato le modalità di pagamento. Il cliente non ha mai fornito il pan della carta di credito, ma al contatto del back office ha comunicato di non essere più interessato al riscontro, in quanto*



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*intenzionato a rivolgersi ad un legale. In data 26 maggio 2016 perviene la lettera del legale, con le richieste di conoscere il dettaglio degli addebiti su carta di credito. E' stata emessa lettera di risposta al reclamo in data 15 settembre 2016, oltre al riconoscimento dell'indennizzo per la ritardata risposta al reclamo per un importo pari ad euro 77,40 accreditato come bonus sul prepagato. Ad oggi risulta una morosità di euro 206,64, comprensiva delle rate residue del prodotto pari ad euro 150,00".*

### **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.

In via preliminare, si deve evidenziare che il legale dell'istante ha formulato una istanza priva di elementi precisi e dettagliati ed ha prodotto in copia agli atti una scarsa documentazione, dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le doglianze asserite, ma non adeguatamente esplicate dall'istante medesimo. Al riguardo, è stato possibile ricostruire in modo preciso e circostanziato la questione controversa solo attraverso il posizionamento espresso e documentato agli atti dalla società Telecom Italia S.p.A.

Tanto premesso, nel caso di specie, l'accertamento di competenza di questa Autorità investe la condotta assunta dalla società Telecom Italia in ordine all'asserita fatturazione indebita: sul punto, la società Telecom Italia ha prodotto, nel corso dell'istruttoria, copia della schermata del piano di rateizzazione, dal quale è emerso che l'addebito per il pagamento delle rate di vendita a far data dal 2 ottobre 2015 è stato negato dal gestore emittente della carta di credito e che l'imputazione degli importi a titolo di rate e canoni è avvenuto secondo quanto prospettato nell'offerta commerciale richiesta.

Inoltre, va evidenziata la condotta interventista assunta dalla società Telecom Italia S.p.A., in quanto la stessa ha documentato, nel corso della presente istruttoria, di avere fornito riscontro in data 15 settembre 2016 alla richiesta di chiarimenti formalizzata in data 24 maggio 2016 dall'avv. Lepore, in nome e per conto dell'istante e di avere comunque riconosciuto l'importo di euro 77,40 quale *bonus* sull'utenza di rete mobile prepagata, a titolo di ritardata risposta al reclamo rispetto alla tempistica prevista dalla Carta servizi. Ergo, atteso che la liquidazione dei danni esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, ai sensi dell'articolo 19, comma 4, del *Regolamento*, la richiesta dell'istante di cui al punto *i*), di liquidazione di un indennizzo per l'assenza di trasparenza contrattuale e per la mancata risposta ai reclami secondo il *Regolamento indennizzi* non deve ritenersi accoglibile.

Alla luce di quanto sopra esposto, non si rileva alcuna responsabilità ascrivibile alla società Telecom Italia S.p.A. in ordine a quanto lamentato dall'istante.

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 34, comma 2-*bis*, del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*, le competenze assegnate



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

alla Commissione per le infrastrutture e le reti sono temporaneamente esercitate dal Consiglio;

UDITA la relazione del Presidente Angelo Marcello Cardani, 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. Ziviello, 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, 12 gennaio 2017

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

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