



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 4/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
GIORDANO & C./TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n.2674/16)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 4 aprile 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”*, di seguito *“Regolamento indennizzi”*;

VISTA l’istanza del sig. Giordano, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società Giordano & C., del 28 dicembre 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

La società Giordano Mario & C. S.n.c., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, titolare del contratto *business* identificato con codice identificativo n. 888010442705, contesta la fatturazione di importi difforni da quelli previsti nel piano tariffario originariamente sottoscritto, emessa dalla società Telecom Italia S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato che a decorrere dall'anno 2014 riscontrava l'applicazione da parte della società Telecom Italia di condizioni economiche difforni da quelle pattuite, e precisamente l'addebito di importi imputati a titolo di “*secondo Bundle 2GB 5 Giga e terzo Bundle 2GB 5 Giga*”, “*secondo Bundle 1 Giga*” e “*corrispettivo recesso servizi opzionali*”; l'imputazione di tali voci di addebito, presente a partire dalla fattura n. 7X05201588 del 14 novembre 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.

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

- i. il rimborso degli importi fatturati non previsti dal piano tariffario sottoscritto;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami scritti;
- iv. 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 parzialmente accolte come di seguito precisato.

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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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. 7X05201588 del 14 novembre 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”*.

Pertanto, sussiste una responsabilità della società Telecom Italia S.p.A. in ordine all'arbitraria imputazione degli importi 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. *Ergo*, la richiesta dell'istante di cui al punto i), di rimborso degli importi fatturati a diverso titolo, non previsti dal piano tariffario sottoscritto deve ritenersi accoglibile.

Diversamente, non deve ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto ii), di liquidazione di un indennizzo per *“applicazione di servizi non richiesti”*, in quanto le voci di addebito *“secondo Bundle 2GB 5 Giga e terzo Bundle 2GB 5 Giga”*, *“secondo Bundle 1 Giga”* e *“corrispettivo recesso servizi opzionali”* non attengono all'applicazione di un profilo tariffario non richiesto, ma nella fatturazione di importi non rispondenti a quelli prospettati in sede di adesione contrattuale.

Da ultimo, la richiesta dell'istante di cui al punto iii), deve ritenersi accoglibile, segnatamente all'indennizzo per mancato riscontro al reclamo del 30 settembre 2016, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 11, comma 1, del Regolamento indennizzi secondo il quale *“se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00”*. Infatti, nel corso della presente istruttoria la società Telecom Italia S.p.A. non ha dimostrato di avere gestito la richiesta di regolarizzazione contabile, predisponendo i rimborsi delle voci di addebito, oggetto di contestazione. Di conseguenza, a fronte del predetto reclamo scritto inoltrato dall'istante in data 30 settembre 2016, in considerazione dei 45 giorni intercorrenti dal 31 ottobre 2016 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 15 dicembre 2016, data di prima interlocuzione tra le parti innanzi



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

al CORECOM Campania, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di euro 45,00 a titolo di indennizzo per il mancato riscontro al predetto reclamo.

Infine, 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 l'istante ha avviato la procedura conciliativa presso il CORECOM Campania e si è fatto assistere nella presente procedura;

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Giordano, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società Giordano & C., 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 al contratto identificato con il codice cliente n. 888010442705, mediante il rimborso degli importi difforni fatturati a partire dal conto n. 7X05201588 del 14 novembre 2014, maggiorati 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, altresì, 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 45,00 (quarantacinque/00) a titolo di indennizzo per il mancato riscontro al reclamo del 30 settembre 2016, secondo quanto previsto dall'articolo 11, comma 1, del *Regolamento indennizzi*.

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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

Roma, 4 aprile 2017

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

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