DELIBERA n. 48/17/CONS

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA SORRENTINO / TELECOM ITALIA S.P.A. (GU14 n. 2310/16)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 26 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 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* ", di seguito "*Regolamento indennizzi*";

VISTA l'istanza della sig.ra Sorrentino, del 2 novembre 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La sig.ra Sorrentino, intestataria dell'utenza telefonica n. 0815106xxx, ha contestato l'arbitraria fatturazione emessa dalla società Telecom Italia S.p.A. di importi successivi alla richiesta di cessazione del contratto di abbonamento.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, a seguito della richiesta di cessazione contrattuale avvenuta nel mese di aprile 2016, riceveva la fattura n. RT03851410 del 5 maggio 2016 dell'importo di euro 44,81, in cui veniva addebitato l'importo di euro 35,18 iva inclusa a titolo di "*costo di disattivazione linea e servizio*", nonché l'importo di euro 8,98 iva inclusa a titolo di "*Offerta Tutto*" inerente al periodo 1° aprile 2016 - 6 aprile 2016.

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

i. lo storno dell'importo di euro 44,81 fatturato nel conto n. RT03851410 del 5 maggio 2016.

2. La posizione dell'operatore

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

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. RT03851410 del 5 maggio 2016 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 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 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'art. 1, comma 3, della legge n. 40/2007.

Nello specifico, la richiesta dell'istante di cui al punto *i)*, di storno dell'importo contestato di euro 35,18 iva esclusa a titolo di "*costo di disattivazione linea e servizio*" non può ritenersi accoglibile, in quanto dalla disamina del conto in contestazione si evince

che la società ha fatturato un importo equivalente al costo di gestione sostenuto per l'effettiva dismissione dei servizi. Parimenti, la richiesta dell'istante sempre al punto *i)*, di storno dell'importo di euro 8,98 iva inclusa a titolo di "*Offerta Tutto*" riferito al periodo 1° aprile 2016 - 6 aprile 2016, non può ritenersi accoglibile, in quanto, a fronte della richiesta di cessazione del contratto di abbonamento, la società Telecom Italia S.p.A. ha provveduto tempestivamente alla dismissione del servizio telefonico in data 6 aprile 2016. Al riguardo, sebbene l'art. 3 delle condizioni generali di abbonamento di Telecom Italia preveda che "*in casi di recesso il cliente è comunque tenuto a pagare il corrispettivo del servizio fruito ed il canone relativo all'ultimo mese di utilizzo del servizio*", la predetta società si è limitata a fatturare l'importo a titolo di canone "*Offerta Tutto*" fino al 6 aprile 2016, data di espletamento del relativo ordine di cessazione. Peraltro, la società Telecom Italia S.p.A., con nota dell'11 gennaio 2017 in riscontro alla richiesta di integrazione istruttoria, ha rappresentato che "*la morosità di euro 44,81 è allo stato radiata. Lo stato di radiazione può comportare il solo riaddebito del relativo importo in caso di attivazione di nuova linea da parte del cliente entro i cinque anni solari dalla data di emissione del conto*".

Per quanto sopra esposto, accertata la piena conformità dei costi fatturati a quelli sostenuti dall'operatore, 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'art. 34, comma 2-*bis*, del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*, le competenze assegnate alla Commissione per le infrastrutture e le reti sono temporaneamente esercitate dal Consiglio;

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

DELIBERA
Articolo 1

1. L'Autorità rigetta l'istanza della sig.ra Sorrentino, 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.

Napoli, 26 gennaio 2017

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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