



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 512/16/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PIRAS / TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 1450/16)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione del Consiglio del 10 novembre 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. Piras, del 15 giugno 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Il sig. Piras, intestatario dell'utenza telefonica *business* n. 078430xxx, contesta l'arbitraria fatturazione da parte della società Telecom Italia S.p.A. di importi difformi da quelli convenuti contrattualmente.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, in data 9 febbraio 2015 aderiva all'offerta commerciale "*Linea Valore +*" con opzione "*Nuvola.it*", che prevedeva la fornitura del servizio di telefonia fissa con chiamate illimitate verso tutti i numeri fissi e mobili ed internet illimitato h 24, invio e ricezione fax illimitati e transazioni Pos illimitate. Solo successivamente all'attivazione della predetta offerta, a decorrere dalla fattura n. 8R001603307 emessa in data 5 giugno 2015 dell'importo di euro 212,50 l'istante riscontrava, con sorpresa, l'addebito di importi in eccedenza, nonché l'attivazione di servizi non richiesti, quali Tutto 4 Star, Tutto ADSL Senza Limiti e servizi speciali, e l'imputazione di canoni per "*noleggior accessori*", "*noleggior apparati telefonici*" e "*noleggior impianto principale*". Nonostante ripetute contestazioni, la società Telecom Italia S.p.A. non rispettava le suddette condizioni economiche e non forniva alcuna spiegazione in ordine a quanto segnalato dall'istante, perseverando, di seguito, nella fatturazione difforme a quella convenuta in sede contrattuale. Infatti, in riscontro alla contestazione inviata in data 1 luglio 2015 dalla Federconsumatori di Viterbo, per conto dell'istante, la società Telecom Italia S.p.A. con nota del 16 luglio 2015 si limitava a comunicare "*di avere effettuato le dovute verifiche dalle quali non sono emersi elementi per accogliere la sua richiesta*".

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

- i. la regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante il rimborso degli importi fatturati in eccedenza a partire dal conto n. 8R001603307 emessa in data 5 giugno 2015;
- ii. liquidazione di un indennizzo per l'applicazione di servizi/profili tariffari non richiesti;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo scritto del 1 luglio 2015;
- 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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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.

In via preliminare, si deve evidenziare che la responsabilità ascrivibile alla società Telecom Italia S.p.A. inerisce alla fatturazione del servizio secondo una tariffazione difforme da quella prospettata in sede adesione dell'istante all'offerta commerciale, in quanto la società medesima non ha garantito la trasparenza delle condizioni economiche, né ha fornito copia del contratto, della relativa *brochure* con le annesse condizioni generali e con l'indicazione analitica della "*price list*", al fine di comprovare la veridicità delle informazioni rese all'istante e quindi la correttezza della conseguente fatturazione.

All'esito di quanto emerso in corso di istruttoria ed in ragione del summenzionato inquadramento, può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto i), in quanto la condotta assunta dalla società Telecom Italia S.p.A. non è conforme a quanto previsto dall'articolo, 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*". Nello specifico, la predetta società, fatturando il servizio secondo una tariffazione difforme da quella prospettata in sede di adesione contrattuale, non ha consentito all'utente di verificare l'effettivo costo del traffico telefonico, ai sensi dell'articolo 3, della delibera n. 96/07/CONS. Infatti, l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; la fattura resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali (Cass. Civ. sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947). Sussiste quindi, in capo all'operatore, l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313); le risultanze del contatore centrale non costituiscono quindi piena prova se contestate, ed il disconoscimento dei dati registrati determina lo scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappresentazione e la necessità, ai fini probatori, di ulteriori elementi (Cass. Civ. 8 luglio 1994, n. 6437). L'operatore inoltre, nella gestione del reclamo inviato dall'utente in ordine agli addebiti non riconosciuti, deve fornire ogni adeguata spiegazione sulle somme fatturate nonché documentare le proprie affermazioni; in caso contrario, rimane fermo il diritto dell'utente al rimborso/storno.

Nel caso di specie, la società Telecom Italia non ha fornito nel corso dell'istruttoria evidenze documentali specifiche e dettagliate, tali da fondare la pretesa creditoria in ordine agli importi fatturati, oggetto di contestazione.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Tuttavia, la *res controversa* non attiene all'applicazione di un profilo tariffario non richiesto, ma nella fatturazione di importi non rispondenti a quelli prospettati in sede di adesione contrattuale. Pertanto, in ragione del summenzionato inquadramento, la richiesta dell'istante di cui al punto ii), di liquidazione di un indennizzo per "applicazione di servizi e profili tariffari non richiesti" non deve ritenersi accoglibile.

Di converso, per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto iii), di liquidazione di un indennizzo per mancato riscontro al reclamo scritto del 1 luglio 2015, la stessa deve ritenersi accoglibile, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 11, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS, atteso che la nota del 16 luglio 2015 oltre a non essere rispondente a quanto contestato, risulta generica e non conforme a quanto prescritto dall'articolo 8, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP. Di conseguenza, a fronte del primo reclamo scritto inviato dall'istante in data 1 luglio 2015, in considerazione dei 320 giorni intercorrenti dal 31 luglio 2015 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 15 giugno 2016, data di deposito dell'istanza introduttiva del presente procedimento, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo, computato nella misura massima 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), l'istante ha avviato la procedura conciliativa presso la commissione di conciliazione paritetica e si è fatto assistere nella presente procedura;

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 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'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Piras, 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 *business* n. 078430xxx, mediante il rimborso degli importi fatturati in eccedenza a decorrere dalla fattura n. 8R001603307 emessa in data 5 giugno 2015, in conformità alle condizioni



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

economiche prospettate in sede contrattuale, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

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 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 1 luglio 2015, secondo quanto previsto dall'articolo 11, 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, 10 novembre 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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