



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 522/16/CONS**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
DI SARLI PETROLI / TELECOM ITALIA S.P.A.  
(GU14 n. 545/16)**

**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. Di Sarli, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società Di Sarli Petroli, del 4 aprile 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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

La società Di Sarli Petroli, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, intestataria dell'utenza telefonica *business* n. 097573xxx, contesta l'arbitraria fatturazione di importi emessa dalla società Telecom Italia S.p.A., nonché la sospensione del servizio telefonico in pendenza di reclamo.

In particolare, l'istante ha rappresentato che alla ricezione della fattura n. XT00000622 emessa in data 5 febbraio 2015, riscontrava l'imputazione di voci di addebito "*Numeri Speciali BT Italia*" pari a 19.627 connessioni generate nella durata di 187 ore, 4 minuti e 37 secondi, mai effettuate. A seguito di una verifica contabile inerente alle transazioni generate nel bimestre dicembre 2014 - gennaio 2015 dalla predetta utenza telefonica adibita esclusivamente all'utilizzo di n. 2 Pos utilizzati per l'esercizio di distributore di carburanti, l'istante veniva a conoscenza che il volume delle movimentazioni era di gran lunga inferiore a quello riportato in fattura, come peraltro attestato dal documento rilasciato per gli usi consentiti dall'istituto di credito di appoggio. Pertanto, in data 13 maggio 2015 l'istante inviava formale reclamo, contestando gli importi indebiti fatturati nel conto n. 2/15; tale reclamo veniva inviato prima a mezzo fax, poi a mezzo raccomandata A.R. n. 13695886201 - 2 del 20 maggio 2015. Nonostante ciò, la società Telecom Italia S.p.A. non fornendo alcuna giustificazione in ordine alla contestazione dei predetti importi, procedeva alla sospensione dell'utenza telefonica dal 13 maggio 2015 al 14 maggio 2015 e dal 12 giugno 2015 al 17 giugno 2015. Di seguito, la società Telecom Italia S.p.A., non consentendo all'istante la possibilità di verificare la correttezza degli importi addebitati, perseverava nella indebita fatturazione di importi, anche successivamente al passaggio ad altro operatore avvenuto in data 24 giugno 2015.

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

- i. la regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno di tutti gli importi fatturati a decorrere dal conto n. 2/15 con contestuale emissione di note di credito e ritiro di eventuali pratiche di recupero crediti;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione illegittima del servizio;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 13 maggio 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 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. XT00000622 emessa in data 5 febbraio 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 della contestazione del 13 maggio 2015, corredata dal relativo rapporto di trasmissione e dalla successiva raccomandata A.R. del 20 maggio 2015, da cui emerge *ictu oculi* la richiesta di rettifica degli importi non riconosciuti, previa regolarizzazione del prospetto contabile. 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 provveduto tempestivamente alla contestazione delle voci di addebito *“Numeri Speciali BT Italia”* presenti nel conto n. 2/15 e di essersi attivato nell'acquisire la documentazione attestante le effettive transazioni generate dalla predetta utenza telefonica, interessando all'uopo anche l'istituto bancario, 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*



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*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 regolarità del volume di traffico, 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, 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 corretta gestione del cliente, determinando in tal modo la sospensione del servizio telefonico dal 13 maggio 2015 al 14 maggio 2015 e dal 12 giugno 2015 al 17 giugno 2015. Dette sospensioni amministrative devono ritenersi illegittime, in quanto, sebbene dipese dal mancato pagamento del conto n. 2/15 emesso in data 5 febbraio 2015, *non solum* non sono state preventivamente preavvisate, *sed etiam* avvenute in pendenza di reclamo formalizzato dall'istante prima a mezzo fax del 13 maggio 2015, poi a mezzo raccomandata A.R. del 20 maggio 2015.

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 6 giorni di sospensione/cessazione del servizio telefonico, attesa la natura *business* dell'utenza telefonica, oggetto della presente controversia.

Da ultimo, per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto *iii*), di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami, 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 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*". Ergo, a fronte del primo reclamo scritto del 13 maggio 2015, prodotto in copia agli atti, in considerazione dei 215 giorni intercorrenti dal 13 giugno 2015 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 14 gennaio 2016, data di prima interlocuzione tra le parti innanzi al CORECOM Campania, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo euro 215,00 (duecentoquindici/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 esperito il tentativo di conciliazione presso il CORECOM Campania e ha presenziato mediante rappresentante innanzi all'Autorità;

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;



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

UDITA la relazione del Presidente;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie l'istanza del sig. Sarli, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società Di Sarli Petroli, 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. 097573xxx, mediante lo storno di tutti gli importi fatturati, oggetto di contestazione, a decorrere dal conto n. XT00000622 emesso in data 5 febbraio 2015, con contestuale emissione di note di credito e con ritiro di eventuali attività monitorie e/o gestionali di recupero del credito.

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 90,00 (novanta/00) a titolo di indennizzo, computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 *pro die* per il numero di 6 giorni di sospensione del servizio telefonico dal 13 maggio 2015 al 14 maggio 2015 e dal 12 giugno 2015 al 17 giugno 2015, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 4, comma 1, e 12, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS;

ii. euro 215,00 (duecentoquindici/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 13 maggio 2015, computato secondo il parametro di euro 1,00 *pro die*, previsto dall'articolo 11, 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.



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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

Roma, 10 novembre 2016

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

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