



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 588/16/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
FRAMMENTI DAL MONDO / TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14/ n. 1611/16)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione del Consiglio del 1 dicembre 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. Caccavallo, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società Frammenti Dal Mondo, del 9 marzo 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

La società Frammenti Dal Mondo, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, intestataria dell'utenza telefonica *business* n. 0815702xxx, ha contestato l'arbitraria fatturazione emessa dalla società Telecom Italia S.p.A. di importi difformi da quelli convenuti contrattualmente, anche successivamente alla migrazione della predetta numerazione verso la società Vodafone Italia S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, a seguito di disservizi ed inadempimenti contrattuali, si vedeva costretta a richiedere la migrazione verso altro operatore. Nonostante il trasferimento della predetta risorsa numerica, riceveva la fattura n. 8T0092643 del 10 novembre 2014, in cui veniva addebitato l'importo di euro 28,84 iva esclusa a titolo di "*costo di disattivazione linea e servizio*", nonché l'importo di euro 100,00 iva esclusa a titolo di "*cessazione anticipata linea*". Di seguito, l'istante si asteneva dal pagamento dei predetti importi, ritenuti non dovuti in virtù della legge n. 40/07 in quanto afferenti al recesso avvenuto dopo dodici mesi dalla sottoscrizione contrattuale.

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

- i. il rimborso degli importi difformi e lo storno dei tutte le voci di addebito, non dovute, comprese le penali;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per errata fatturazione;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per ritardata attivazione del servizio telefonico e del servizio ADSL;
- iv. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- v. 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

Sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per le seguenti motivazioni.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto i), inerente allo storno del 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'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/2007.

Nel caso di specie, si deve far presente che, a prescindere dalla conformità del costo fatturato a quello sostenuto dall'operatore, il costo di disattivazione, oggetto di contestazione, è stato previsto espressamente anche in sede di adesione contrattuale, come si evince dalla copia della *Welcome Letter* del 9 dicembre 2013. Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto i), di storno dell'importo di euro 28,84 iva esclusa a titolo di “costo di disattivazione linea e servizio” non deve ritenersi accoglibile.

Parimenti, la richiesta dell'istante sempre al punto i), di storno dell'importo di euro l'importo di euro 100,00 iva esclusa a titolo di “cessazione anticipata linea” non può ritenersi accoglibile, in quanto l'informativa resa all'istante, in sede di adesione contrattuale, a cui fa riferimento la suddetta *Welcome Letter* prodotta dalla società Telecom Italia S.p.A. mediante espresso rinvio alle condizioni contrattuali e alla brochure commerciale, può ritenersi esaustiva in termini di trasparenza e chiarezza esplicativa, atteso che la stessa riportando la seguente dicitura “*L'offerta Linea Valore + ISDN da Lei scelta è a tempo indeterminato. Qualora il richiedente recedesse all'interno dei primi 24 mesi di abbonamento sarà tenuto al pagamento di un corrispettivo di recesso anticipato pari ad euro 100,00 (iva esclusa)*” indica il preciso ammontare dello importo equivalente allo sconto e alla promozione goduta, di cui l'operatore può richiedere la ripetizione in caso di recesso anticipato. Inoltre, dalla disamina delle condizioni economiche indicate nella *brochure* commerciale, prodotta in copia agli atti dalla società Telecom Italia S.p.A., non è ravvisabile alcuna difformità tra le condizioni economiche convenute e quelle effettivamente applicate; pertanto, la richiesta della società istante di regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile, mediante lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati non può ritenersi accoglibile.

Parimenti, non può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto ii), inerente alla liquidazione di un indennizzo per le fatturazioni ingiustificate, in quanto a fronte di una eventuale fatturazione indebita, non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi addebitati, ma non dovuti, in conformità a quanto previsto dalla Carta dei Servizi; fatturazione indebita che, nel caso di specie, non può ravvisarsi in quanto la società Telecom Italia S.p.A. ha prodotto la copia della *Welcome Letter* con l'annessa *brochure* commerciale inviata alla società istante, a conferma dell'avvenuta attivazione dell'offerta commerciale “Linea Valore”.

Per quanto sopra esposto, accertato che la predetta società ha documentato di avere fornito tutte le informazioni circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

prestazione dei servizi, in conformità a quanto previsto dall'articolo 4, comma 1, della delibera n. 179/03/CSP, non si rileva alcuna responsabilità ascrivibile alla società Telecom Italia S.p.A. in ordine a quanto lamentato dall'istante.

Da ultimo, non accoglibili devono ritenersi le richieste dell'istante di cui ai punti *iii)* e *iv)*, in quanto non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di contestazione e/o reclamo di disservizio da parte dell'istante antecedente al deposito dell'istanza di conciliazione presentata al CORECOM Campania in data 2 ottobre 2015, ad eccezione della nota, redatta dal sig. Perna, per conto dell'istante in data 1 dicembre 2014, che oltre ad essere generica e laconica, si sostanzia in una mera richiesta di chiarimenti e non può pertanto ricondursi nella fattispecie del reclamo, così come definita dall'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera n. 179/03/CSP.

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 per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità rigetta l'istanza della società Frammenti Dal Mondo, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, 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, 1 dicembre 2016

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

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