



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 60/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
AMATO/TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14/365/17)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 12 giugno 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. 125/17/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. Amato, del 20 febbraio 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Il sig. Amato, intestatario dell'utenza telefonica n. 0974968xxx, 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 in data 9 novembre 2015 acquistava un pacchetto Tim Smart Mobile con opzione Smart voce mobile a canone di abbonamento mensile *gratis* per la durata di 12 mesi, comprensivo di modem. Tuttavia, a far data dall'attivazione, 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 "Tim Smart Casa"; l'imputazione di tali voci di addebito 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 rispetto delle condizioni economiche convenute contrattualmente;
- ii. lo storno degli importi fatturati non previsti dal piano tariffario sottoscritto;
- iii. la liquidazione degli indennizzi previsti da Carta dei servizi;
- 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.

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 dal mese di 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*, le richieste dell'istante di cui ai punti *i)* e *ii)*, di rispetto delle condizioni economiche convenute contrattualmente e di storno degli importi fatturati a diverso titolo, non previsti dal piano tariffario sottoscritto devono ritenersi accoglibili.

Diversamente, non è accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto *iii)*, inerente alla liquidazione di un indennizzo per attivazione non richiesta, per errata fatturazione e per assenza di trasparenza contrattuale, in quanto a fronte della 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 fatturati, ma non dovuti, in conformità a quanto previsto dalla Carta dei Servizi.

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 Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Amato, 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 all'applicazione delle condizioni economiche convenute contrattualmente e alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 0974968xxx, mediante lo storno degli importi difforni fatturati a partire dal mese di novembre 2014, 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 l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura.

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, 12 giugno 2017

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

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