



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 61/15/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
EUROSHOES / TELECOM ITALIA S.P.A.  
(GU14 n. 243/15)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 21 maggio 2015;

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. 569/14/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*”;

VISTA l’istanza della sig.ra Di Muria, in qualità di legale rappresentante della società Euroshoes, del 12 febbraio 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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

La società Euroshoes, in persona del legale rappresentante *pro tempore* sig.ra Di Muria, intestataria dell'utenza telefonica n. 0979.514xxx, contesta l'applicazione, senza preavviso, da parte della società Telecom Italia S.p.A. di condizioni economiche diverse da quelle originariamente sottoscritte, nonché la conseguente indebita fatturazione.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, in data 28 marzo 2014, aderiva, mediante sottoscrizione contrattuale, all'offerta commerciale "*Impresa Semplice*" che prevedeva la fornitura del servizio telefonico e del servizio ADSL con attivazione gratuita, a fronte della corresponsione di un canone mensile pari ad euro 25,00. A far data dalla ricezione della prima fattura, l'istante riscontrava, con sorpresa, l'addebito di costi di gran lunga superiori a quelli prospettati in sede di adesione contrattuale. Pertanto, l'istante provvedeva tempestivamente alla relativa contestazione, mediante reclamo telefonico. Tuttavia, la predetta società perseverava nella fatturazione di importi difforni da quelli pattuiti. Pertanto, l'istante si vedeva costretta a richiedere la disdetta contrattuale in data 24 settembre 2014.

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

- i. lo storno degli importi fatturati, allo stato insoluti, con ritiro di eventuali attività monitorie e/o gestionali di recupero del credito;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per spese e fatturazioni ingiustificate e per assenza di trasparenza contrattuale;
- iii. il rimborso delle spese procedurali.

## **2. La posizione dell'operatore**

La società Telecom Italia S.p.A., con nota inviata in data 23 marzo 2015 a mezzo posta certificata, ha rappresentato che: "*dalle verifiche effettuate sui sistemi informativi risulta che l'utenza n. 0979.514xxx è stata attivata con l'offerta "Linea Valore + ISDN" attivata il 15 aprile 2014 con canone mensile di euro 55,00 con l'opzione "Tutti Mobili Senza Limiti". Il servizio ADSL "Tutto Senza Limiti 7 Mega" è con un canone mensile di euro 20,00; ai predetti importi, in conformità all'offerta denominata "Tutto" è stato applicato lo sconto mensile di euro 15,00. In sintesi, invece di fatturare un canone mensile di euro 84,00 oltre oneri fiscali; si è fatturato un canone mensile di euro 60,00. Al riguardo, si esibisce copia del contratto firmato dall'istante. In data 24 settembre 2014 è pervenuta disdetta del cliente, la cui linea è cessata in data 30 ottobre 2014. La situazione amministrativa presenta una morosità di euro 882,37. Dalla data di attivazione alla disdetta il cliente non ha mai reclamato per i canoni fatturati che sono coerenti e corretti. Alla luce di quanto dedotto e prodotto, è di tutta evidenza che Telecom Italia non ha commesso alcun inadempimento, né ha mai perpetrato alcun*



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*comportamento lesivo ai danni della Euroshoes. Ciò precisato, è altresì chiaro che l'istante richiede di essere risarcita su mere asserzioni apodittiche.. Non può bastare una generica contestazione per ritenere assolta la prova dell'assenza della causa solvendi che legittima le richieste di parte istante. Ciò precisato è di tutta evidenza che l'istanza di secondo grado avanzata dalla società Euroshoes deve necessariamente ritenersi infondata”.*

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte per le motivazioni che seguono.

In *primis*, deve ritenersi fondata la richiesta dell'istante di cui al punto *i*), in quanto, all'esito delle risultanze istruttorie, è emerso che la responsabilità in ordine all'applicazione di una tariffazione difforme da quella prospettata in sede di sottoscrizione contrattuale è ascrivibile esclusivamente alla società Telecom Italia S.p.A.

Al riguardo, la predetta società 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.

Dalla documentazione acquisita agli atti, si evince che la condotta assunta dalla società Telecom Italia S.p.A. non è 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”*. Nel caso di specie, la società Telecom Italia S.p.A. non ha documentato la correttezza delle fatturazioni nel corso dell'istruttoria. Al riguardo, la società Telecom Italia S.p.A. avrebbe dovuto fornire informazioni dettagliate sulle modalità di fatturazione applicate, anche ai sensi dell'articolo 4, della delibera n. 179/03/CSP, poiché solo in questa maniera sarebbe stato effettivamente tutelato il suo diritto di scelta, e la conseguente possibilità di orientarsi verso una diversa offerta commerciale. Inoltre, la predetta società si è limitata a produrre copia del solo modulo contrattuale sottoscritto dall'istante, omettendo di esibire copia della brochure commerciale con le annesse condizioni economiche. Di conseguenza, la società medesima non ha dimostrato di essersi uniformata ai prospetti informativi resi in sede di adesione contrattuale ed annessi all'offerta commerciale, in funzione di trasparenza tariffaria.

Pertanto, la fatturazione di tutti gli importi afferenti al contratto sottoscritto in data 28 marzo 2014 è da considerarsi indebita; *ergo*, la richiesta di storno dei relativi importi è accoglibile.

Di converso, non può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto *ii*), di liquidazione di un indennizzo per spese e fatturazioni ingiustificate e per assenza



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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 100,00 (*cento/00*) considerato l'istante ha presentato istanza di conciliazione presso il CORECOM Campania e non ha presenziato personalmente innanzi all'Autorità;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

### **DELIBERA** **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della sig.ra Di Muria, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società Euroshoes, nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

2. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 0979.514xxx, mediante lo storno di tutti gli importi fatturati allo stato insoluti, con emissione delle relative note di credito e mediante 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 l'importo di euro 100,00 (*cento/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, 21 maggio 2015



*Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Francesco Sclafani