



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 631/16/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
COLONNA / TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 1974/16)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione del Consiglio del 14 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. 179/03/CSP, del 24 luglio 2003, recante “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*”;

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*”, di seguito denominato *Regolamento indennizzi*;

VISTA l’istanza della sig.ra Colonna, del 23 agosto 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

La sig.ra Colonna, intestataria dell'utenza telefonica n. 045563xxx, contesta la mancata ricezione delle fatture, la successiva arbitraria fatturazione di importi difforni da quelli convenuti contrattualmente emessa dalla società Telecom Italia S.p.A., nonché la sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL.

In particolare, l'istante ha rappresentato che in data 30 maggio 2014 aderiva al profilo tariffario "*Tuttofibra*" al costo promozionale di euro 29,00 per i primi sei mesi ed euro 44,90 per i mesi successivi, senza costo di attivazione, con *modem* incluso e con cordless al costo di euro 1,00 al mese. Nonostante l'attivazione avvenuta nel mese di luglio 2014, l'istante riscontrava la mancata ricezione delle fatture e nel mese di settembre 2014 si attivava, tramite il servizio assistenza clienti, a richiedere la fatturazione dei corrispettivi dovuti. Pur tuttavia, nonostante ripetuti solleciti e richieste di chiarimenti, solo in data 12 febbraio 2015 la società Telecom Italia S.p.A. faceva recapitare al domicilio dell'istante le fatture, che, sebbene riferite all'utenza in epigrafe e al codice fiscale dell'istante, non solo riportavano un'intestazione errata, con nominativo diverso e con un'altra ubicazione sita in Roma, ma annotavano voci di addebito inerenti al profilo "*Internetfibra*" in luogo di quello "*Tuttofibra*" convenuto contrattualmente. Di seguito, con nota del 13 febbraio 2015 l'istante presentava formale reclamo in ordine agli importi contestati e ne richiedeva la rettifica con corretta intestazione e domiciliatazione. Nonostante ciò, la società Telecom Italia S.p.A. non fornendo alcuna giustificazione in ordine alla contestazione dei predetti importi, procedeva a repentine interruzioni dei servizi e perseverava nella indebita fatturazione di importi, anche successivamente al passaggio ad altro operatore avvenuto nel mese di maggio 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, allo stato insoluti, 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 ai reclami;
- 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.

3. Motivazione della decisione



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente 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 far data dall'attivazione avvenuta nel mese di luglio 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”*. Solo in data 27 gennaio 2016, in riscontro alla nota inviata in data 17 novembre 2015 dall'associazione Federconsumatori per conto dell'istante, la società Telecom Italia S.p.A., pur riconoscendo la fondatezza di quanto reclamato, ha invitato l'istante medesimo ad avviare la procedura conciliativa, attesa *“la complessività di quanto emerso”*.

Di contro, l'utente ha prodotto copia della contestazione del 13 febbraio 2015, corredata dal relativo rapporto di trasmissione di pari data, 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), di liquidazione di un indennizzo a copertura della sospensione che ha interessato entrambi i servizi, la stessa non può ritenersi accoglibile per le motivazioni di seguito precisate.

Dalla documentazione acquisita agli atti emerge che l'asserita, ma non circostanziata, sospensione che ha interessato entrambi i servizi per il numero complessivo di 17 giorni, può essere considerata legittima, a fronte della morosità maturata, non avendo l'istante ritenuto di provvedere al pagamento sia pure parziale delle fatture a far data dal 12 febbraio 2015. Al riguardo, l'istante non ha provato di avere onorato alcuna distinta contabile e non ha allegato copia di alcuna ricevuta di pagamento.

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, del *Regolamento indennizzi* 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*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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 febbraio 2015, prodotto in copia agli atti, in considerazione dei 437 giorni intercorrenti dal 16 marzo 2015 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 26 maggio 2016, data di prima interlocuzione tra le parti in sede conciliativa, 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), considerato che l'istante ha avviato la procedura conciliativa presso la commissione di conciliazione paritetica e si è fatto assistere nella presente procedura e che nel corso delle quali la società Telecom Italia S.p.A. ha tenuto un comportamento ostruzionistico, in dispregio al *favor utentis*;

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 Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della sig.ra Colonna, 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 n. 045563xxx, mediante lo storno di tutti gli importi fatturati, oggetto di contestazione, 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 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo computato nella misura massima per la mancata risposta al reclamo del 13 febbraio 2015, secondo quanto previsto dall'articolo 11, comma 1, del *Regolamento indennizzi*.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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, 14 dicembre 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

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