



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 71/17/CONS**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
DYNAMIC CENTER / TELECOM ITALIA S.P.A.  
(GU14 n. 2265/16)**

## **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione del Consiglio dell'8 febbraio 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. 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 “*Regolamento indennizzi*”;

VISTA l’istanza del sig. Pascale, quale legale rappresentante *pro tempore* della ditta Dynamic Center, del 21 ottobre 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

La ditta Dynamic Center, in persona del legale rappresentante *pro tempore* sig. Pascale, intestatario dell’utenza telefonica business n. 0824817xxx, contesta



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

l'applicazione del profilo tariffario “Linea Valore +” non richiesto, nonché la sospensione dell’utenza telefonica occorsa a far data dal 6 maggio 2015.

In particolare, l’istante ha rappresentato che nel mese di febbraio 2015 a seguito di una disamina dell’estratto conto riscontrava la presenza di addebiti imputati a titolo di canone superiori a quelli convenuti contrattualmente con la società Telecom Italia S.p.A. Mediante contatto al servizio assistenza clienti, l’istante apprendeva che la predetta società aveva proceduto a far data dal 17 luglio 2014 alla variazione del profilo tariffario da “Linea telefonica Affari” a “Linea Valore +”, mai richiesto. Pertanto, con nota del 23 febbraio 2015 l’istante richiedeva la riattivazione dell’originario profilo tariffario ed il rimborso degli importi fatturati in eccedenza. In riscontro al predetto reclamo, la società Telecom Italia S.p.A. procedeva alla cessazione del profilo “Linea Valore +”, ma non si attivava al rimborso dei maggiori importi addebitati a titolo di canone. Di seguito, nonostante i successivi reclami 10 marzo 2015 e del 16 aprile 2015, l’istante riscontrava la disattivazione arbitraria della linea telefonica, con totale interruzione del servizio telefonico e del servizio ADSL. Stante il protrarsi del disservizio e della mancata gestione dei reclami, mai riscontrati, in data 10 luglio 2015 l’istante si vedeva costretto a formalizzare la richiesta di disdetta contrattuale mediante invio di raccomandata n. 145232538 - 79. Pur tuttavia, la società Telecom Italia S.p.A. perseverava nella fatturazione di importi non dovuti, in quanto non più usufruiti dall’istante a far data dalla predetta sospensione.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per l’applicazione di un profilo tariffario “Linea Valore +” non richiesto dal 17 luglio 2014 al 23 febbraio 2015;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione amministrativa del servizio telefonico e del servizio ADSL dal 6 maggio 2015;
- iii. il rimborso degli importi fatturati in eccedenza dal 17 luglio 2014 al 23 febbraio 2015 e lo storno degli importi allo stato insoluti con ritiro delle pratiche di recupero crediti;
- iv. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta i 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**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte come di seguito precisato.

In via preliminare, si deve evidenziare che la fenomenologia della controversia *de quo*, sebbene articolata e complessa, genera dall’inserimento di un profilo tariffario



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

diverso (“Linea Valore +”, in luogo di quell’offerta Base “Linea telefonica Affari”). Tale circostanza è, peraltro, comprovata dall’ammissione di responsabilità della società Telecom Italia S.p.A., che nella nota del 21 dicembre 2016 di riscontro alla richiesta di integrazione istruttoria ha asserito *sua sponte* che in data 17 luglio 2014 è stato inserito un ordinativo di attivazione del profilo Linea Valore + sulla linea telefonica n. 0824817xxx. Tanto premesso, la richiesta dell’istante di cui al punto *i*), di liquidazione di un indennizzo per l’applicazione del profilo tariffario “Linea Valore +” può ritenersi accoglibile, in quanto la società Telecom Italia S.p.A., nel corso della presente istruttoria, si è limitata ad eccepire che il profilo tariffario originario è stato attivato in base ad un ordinativo espresso dell’istante, senza però fornirne prova. Pertanto, in assenza di prova contraria, l’attivazione del profilo tariffario “Linea Valore +”, non richiesto, dal 17 luglio 2014 al 24 febbraio 2015 (data quest’ultima di avvenuta cessazione, come documentato agli atti dalla predetta società) per il numero complessivo di 222 giorni legittima la liquidazione di un indennizzo da computarsi secondo il parametro di euro 1,00 *pro die*, previsto dall’articolo 8, comma 2, del *Regolamento indennizzi*, secondo il quale: “*nel caso di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti, l’indennizzo è applicato nella misura di euro 1,00 per ogni giorno di attivazione*”.

Per quanto concerne la richiesta dell’istante di cui al punto, di liquidazione di un indennizzo a copertura dell’intervenuta sospensione della linea telefonica, la stessa può ritenersi accoglibile, atteso che la sospensione del servizio di fonia e del servizio ADSL disposta dalla società Telecom Italia a far data dal 6 maggio 2015 è illegittima, in considerazione della omessa regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile dell’istante. Invero, dalla documentazione acquisita in copia agli atti, si evince il tracciamento di diverse richieste di intervento in ordine alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile; tuttavia, 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 regolare contabilizzazione dei corrispettivi dovuti, determinando in tal modo il generarsi della sospensione di entrambi i servizi. Tale sospensione amministrativa legittima la liquidazione dell’indennizzo ai sensi dell’articolo 4, comma 1, del *Regolamento indennizzi* segnatamente al periodo intercorrente dal 6 maggio 2015 al 10 luglio 2015 (data di richiesta di disdetta contrattuale), atteso che la stessa non è stata preventivamente preavvisata; al riguardo, il parametro di euro 7,50 *pro die* dovrà essere computato in misura del doppio per ciascun servizio (voce e ADSL) in conformità a quanto previsto dall’articolo 12, comma 2, del sopra citato Regolamento, attesa la natura *business* dell’utenza telefonica.

Parimenti, la richiesta dell’istante di cui al punto *iii*), di rimborso degli importi fatturati in eccedenza a seguito di cambio del profilo tariffario e di storno degli importi fatturati a far data dal 6 maggio 2015, deve ritenersi accoglibile per quanto sopra esposto.

Da ultimo, per quanto concerne la richiesta dell’istante di cui al punto *iv*), di liquidazione di un indennizzo per mancato riscontro 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*”. Pertanto, a fronte del primo reclamo scritto del 23 febbraio 2015, prodotto in copia agli atti, atteso che le ulteriori note



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

sono riconducibili alla medesima doglianza *sensu stricto*, in considerazione dei 525 giorni intercorrenti dal 26 marzo 2015 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 1 settembre 2016, data di prima interlocuzione tra le parti innanzi al CORECOM Campania, 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 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;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie l'istanza del sig. Pascale, quale legale rappresentante *pro tempore* della ditta Dynamic Center, 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 pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 222,00 (duecentoventidue/00) a titolo di indennizzo per l'attivazione non richiesta del profilo tariffario "Linea Valore +", secondo quanto previsto dall'articolo 8, comma 2, del *Regolamento indennizzi*;

ii. euro 975,00 (novecentosettantacinque/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 *pro die* per il numero di 65 giorni di sospensione del servizio telefonico, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 4, comma 1, e 12, comma 2, del *Regolamento indennizzi*;

iii. euro 975,00 (novecentosettantacinque/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 *pro die* per il numero di 65 giorni di sospensione del servizio ADSL, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 4, comma 1, e 12, comma 2, del *Regolamento indennizzi*;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

iv. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, a partire da quello del 23 febbraio 2015, secondo quanto previsto dall'articolo 11, comma 1 e 2, del *Regolamento indennizzi*.

3. La società Telecom Italia S.p.A. è, altresì, tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica in epigrafe, mediante il rimborso degli importi fatturati in eccedenza secondo il profilo tariffario "*Linea Valore +*" a decorrere dal mese di luglio 2014 e lo storno degli importi, allo stato insoluti, fatturati nel periodo di mancata erogazione dei servizi, con emissione di nota di credito e contestuale ritiro della pratica di recupero crediti.

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, 8 febbraio 2017

IL PRESIDENTE  
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE  
Antonio Nicita

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