



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 76/16/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
MASCHIO ASSOCIATI STUDIO / TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 1984/15)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 5 maggio 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 dott.ssa Maschio, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* dello Studio di Architettura “Maschio Associati Studio”, del 29 dicembre 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Lo Studio di Architettura “Maschio Associati Studio”, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, intestatario delle utenze telefoniche *business* nn. 0438451xxx - 0438457xxx, contesta la fatturazione di importi difformi da quelli previsti nel piano tariffario originariamente sottoscritto, emessa dalla società Telecom Italia S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato che nel mese di marzo 2014, già cliente Fastweb, sottoscriveva una richiesta di rientro in Telecom Italia, con profilo tariffario “*Tutto con Linea ISDN*”, che prevedeva la fornitura del servizio telefonico e del servizio dati al costo di euro 55,00 oltre iva al mese, in particolare “*chiamate illimitate verso tutti i numeri fissi nazionali, chiamate illimitate verso tutti i numeri mobili nazionali, Internet illimitato fino a 100 Mega in copertura Fibra e Router WiFi con installazione inclusa*”, come da *brochure* allegata. Pur tuttavia, a far data dall'attivazione, l'istante riscontrava l'applicazione da parte della società Telecom Italia di condizioni economiche difformi da quelle pattuite, e precisamente l'addebito di importi imputati a titolo di “*Tutto senza Limiti ADSL*” e di “*ISDN NT1 plus 2b 1 q etsi affari*”; l'imputazione di tali voci di addebito, presente a partire dalla fattura n. 8E01203044 del 6 ottobre 2014, 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, si limitava solo alla ripetizione dell'importo di euro 100,00, fatturato erroneamente nel conto n. 8E01456296 del 5 dicembre 2014 a titolo di “*anticipo conversazioni*” e poi riaccreditato nel successivo conto n. 8E00175262 del 5 febbraio 2015, senza però procedere al rimborso delle indennità di ritardato pagamento, fatturate nel conto n. 8E00677557 del 5 giugno 2015, ma non dovute in quanto il ritardo nel pagamento era stato causato dalla mancata comunicazione da parte della società della variazione del codice ID per la domiciliazione bancaria. Peraltro, tale ritardato pagamento, frutto dell'errore/modifica del codice di mandato ID imputabile alla società Telecom Italia, generava la sospensione del servizio telefonico nei giorni 10 e 11 febbraio 2015, senza alcun preventivo avviso da parte della società medesima.

La società Telecom Italia S.p.A., non consentendo all'istante la possibilità di verificare la correttezza degli importi addebitati, perseverava nella indebita fatturazione, percependo, in tal modo, sia i canoni imputati a titolo “*Tutto senza limiti ADSL*”, sia quelli addebitati a titolo di “*ISDN NT1 plus 2b 1q etsi affari*”, erroneamente applicati, in quanto non richiesti e riferiti, quest'ultimi, ad una borchia non necessaria per presenza di impianto digitale.

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

i. la regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante il rimborso degli importi indebitamente fatturati a titolo “*Tutto senza limiti ADSL*”, e a titolo di “*ISDN NT1 plus 2b 1q etsi affari*” a decorrere dal conto n. 8E01203044 del 6 ottobre 2014, nonché degli importi imputati a titolo di indennità di ritardato pagamento, nel conto n. 8E00677557 del 5 giugno 2015;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

ii. il rimborso dell'importo di euro 503,86 pagato alla società Fastweb S.p.A. in ordine ai canoni fatturati dal mese di novembre 2014 al mese di febbraio 2015;

iii. il risarcimento dei danni per la sospensione del servizio telefonico nei giorni 10 ed 11 febbraio 2015;

iv. il rimborso delle spese sostenute per la somma complessiva di euro 1.200,00.

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 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 decorrere dalla fattura n. 8E01203044 del 6 ottobre 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”*.

Di contro, l'utente ha prodotto copia del contratto sottoscritto dalla quale si evince il profilo tariffario originariamente sottoscritto con le allegate condizioni economiche;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

pertanto, sussiste una responsabilità della società Telecom Italia S.p.A. in ordine all'arbitraria imputazione dei canoni fatturati a titolo "*Tutto senza limiti ADSL*" e a titolo di "*ISDN NT1 plus 2b 1q etsi affari*" a decorrere dal conto n. 8E01203044 del 6 ottobre 2014, nonché degli importi imputati a titolo di "*indennità di ritardato pagamento 6% conto n. 1/15*" nel conto n. 8E00677557 del 5 giugno 2015, quindi in difformità al piano tariffario originariamente sottoscritto che legittima il diritto dell'istante alla ripetizione delle somme percepite *sine titulo* ai sensi dell'articolo 2033 del codice civile. Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto i), deve ritenersi accoglibile.

Di converso, la richiesta dell'istante di cui al punto ii), di rimborso dell'importo di euro 503,86 pagato alla società Fastweb S.p.A. in ordine ai canoni fatturati dal mese di novembre 2014 al mese di febbraio 2015, non può ritenersi accoglibile, atteso che non sussiste alcuna responsabilità ascrivibile alla società Telecom Italia S.p.A. in ordine alla fatturazione emessa dalla società Fastweb S.p.A. di importi imputati a titolo di traffico telefonico, ancorché non usufruito dalla società istante medesima.

Per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto iii), va evidenziato che la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera n. 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, della citata delibera e che, pertanto, la domanda relativa al risarcimento del danno non trova accoglimento in questa sede.

Sul punto va chiarito che, a fronte della dimostrazione dell'utente di aver provveduto tardivamente al pagamento del conto n. 1/2015 in contestazione a causa della mancata lavorazione della domiciliazione bancaria imputabile all'operatore, la società Telecom Italia, ancor prima di procedere al distacco della linea telefonica, avrebbe dovuto svolgere gli opportuni accertamenti, anche alla luce dell'orientamento espresso dalla Suprema Corte (Cass. civ., sentenza n. 23304/2007), secondo il quale "*la società che eroga il servizio telefonico, prima di procedere al distacco della linea, deve svolgere gli opportuni accertamenti in ordine alle circostanze che hanno impedito il pagamento, non risultando sufficiente, di contro, la mera comunicazione all'utente del mancato pagamento della bolletta. Infatti, l'unica attività cui l'utente è tenuto è il pagamento della stessa*". Pertanto, la decisione di procedere al distacco della linea telefonica, senza preventivamente richiedere ulteriori informazioni all'istante ed eseguire i dovuti accertamenti in ordine alla corretta individuazione del codice ID per la domiciliazione bancaria, viola il principio di correttezza sancito all'articolo 1175 del codice civile, nonché della buona fede nella esecuzione del contratto ex articolo 1375 del codice civile.

Invero, dalla documentazione acquisita in copia agli atti, ed in particolare dalla copia del *report* prodotto dall'istante, si evince il tracciamento di ripetuti contatti telefonici intercorsi con il servizio assistenza clienti in ordine alla regolarizzazione della posizione amministrativa – contabile; tuttavia, a fronte delle relative prese in carico annotate nel sistema informativo, 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 degli importi fatturati, determinando in tal modo la sospensione del servizio telefonico nei giorni 10 e



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

11 febbraio 2015. Per quanto sopra esposto, l'istante ha diritto all'indennizzo di cui all'articolo 4, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, computato moltiplicando il parametro pari ad euro 15,00 *pro die* per il numero di 2 giorni di sospensione/cessazione del servizio telefonico, attesa la natura *business* delle due utenze telefoniche, oggetto della presente controversia.

Da ultimo, per quanto concerne la richiesta di cui al punto iv), di rimborso dell'importo di euro 1.200,00 per le spese sostenute a vario titolo per la gestione di tale pratica, si deve puntualizzare che il Regolamento di cui all'allegato A) alla delibera n. 173/07/CONS non prevede la liquidazione di importi per le ore lavorative perse e per le spese postali e documentali, riconoscendo le sole spese procedurali ai sensi dell'articolo 19, comma 6.

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 che la stessa ha esperito il tentativo di conciliazione presso il CORECOM e non ha presenziato personalmente innanzi all'Autorità;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della dott.ssa Maschio, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* dello Studio di Architettura "Maschio Associati Studio", 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 alle utenze telefoniche *business* nn. 0438451xxx - 0438457xxx, mediante il rimborso di tutti gli importi indebitamente fatturati a titolo "*Tutto senza limiti ADSL*", e a titolo di "*ISDN NT1 plus 2b 1q etsi affari*" a decorrere dal conto n. 8E01203044 del 6 ottobre 2014, nonché degli importi imputati a titolo di "*indennità di ritardato pagamento 6% conto n. 1/15*" nel conto n. 8E00677557 del 5 giugno 2015, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, astenendosi, altresì, dal porre in essere ulteriori fatturazioni.

3. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

i. euro 60,00 (sessanta/00) a titolo di indennizzo, computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 pro die per il numero di 2 giorni di sospensione del servizio telefonico che ha interessato entrambe le utenze telefoniche dal 10 febbraio 2015 all'11 febbraio 2015, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 4, comma 1, e 12, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS.

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, 5 maggio 2016

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

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