



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 8/16/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
MIA GIOIELLI / TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 962/15)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 14 gennaio 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. 390/15/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 Franco, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società Mia Gioielli, del 26 giugno 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

La società Mia Gioielli, in persona del legale rappresentante *pro tempore* sig.ra Franco, intestataria delle utenze telefoniche *business* nn. 0444300xxx - 044413041xxx - 0444955xxx, contesta la fatturazione di importi emessi dalla società Telecom Italia S.p.A. successivamente alla richiesta di disdetta contrattuale afferente alle prime due risorse numeriche, nonché l'addebito ingiustificato dei costi di disattivazione, in seguito alla migrazione verso altro operatore della terza numerazione, avvenuta nel mese di luglio 2014.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, nonostante la disdetta contrattuale inerente all'utenza telefonica n. 0444300xxx, formalizzata con lettera raccomandata A/R n. 13684343059 - 4 del 28 ottobre 2010, la società Telecom Italia S.p.A. perseverava nella fatturazione di importi inerenti al servizio ISDN non più usufruito. Pertanto, l'utente inviava diversi reclami, a seguito dei quali l'operatore, in data 31 maggio 2011, provvedeva alla cessazione della predetta utenza telefonica, fornendo, nell'occasione, riscontro negativo alla richiesta contestuale di rimborso degli importi addebitati successivamente alla disdetta contrattuale.

Parimenti, a fronte della ricezione nel mese di agosto 2014 della fattura n. 8E00974048 dell'importo di euro 136,00 e nel mese di ottobre 2014 della fattura n. 8E01223850 dell'importo di euro 211,58, prontamente contestate a mezzo posta certificata nelle date rispettive del 13 ottobre 2014 e del 29 ottobre 2014, l'istante constatava l'addebito dei canoni relativi al bimestre settembre 2014 - ottobre 2014 e del "rateo a scadere per il prodotto", inerenti ad un periodo riferimento successivo alla disdetta del contratto di abbonamento "Azienda Tuttocompreso Ready" inerente all'utenza n. 044413041xxx, formalizzata con lettera raccomandata A/R n. 14511202602-6, ricevuta dalla società medesima in data 25 luglio 2014. Da ultimo, l'istante riceveva, nel mese di agosto 2014, la fattura n. 8E00969142 inerente all'utenza n. 0444955xxx dell'importo di euro 291,00, con imputazione dei "costi di disattivazione linea", pari ad euro 28,84, ritenuti ingiustificati in quanto l'utenza *de quo* è stata migrata verso l'operatore Wind Telecomunicazioni S.p.A. e puntualmente contestati.

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

- i. l'accredito degli importi addebitati successivamente alla disdetta del contratto inerente all'utenza n. 0444300xxx, pari ad euro 220,80 più iva;
- ii. l'accredito degli importi fatturati per il bimestre settembre - ottobre 2014, inerenti all'utenza n. 04441341xxx, con decorrenza dal mese di agosto 2014;
- iii. l'accredito dell'importo di euro 28,84 più iva, corrispondente ai costi di disattivazione inerenti all'utenza n. 0444955xxx;
- iv. la chiusura definitiva di tutte le posizioni amministrative - contabili relative alle tre utenze telefoniche, oggetto di contestazione;
- v. il rimborso delle spese procedurali.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. La posizione dell'operatore

La società Telecom Italia S.p.A., nella memoria inviata in data 1 settembre 2015 a mezzo posta certificata, ha rappresentato, preliminarmente, che *“in sede di prima istanza il cliente ha lamentato la ritardata cessazione per le linee 0444300xxx - 044413041xxx, chiedendo il rimborso dei canoni dal 28 novembre 2010 al 31 maggio 2011 per la linea 0444300xxx e lo storno della fattura del quinto bimestre 2014 di euro 136,00 per la linea 044413041xxx. La numerazione 0444955xxx non era oggetto della contestazione”*, specificando in fatto che la società medesima, in data 28 ottobre 2010, riceveva una richiesta scritta da parte del cliente di cessazione per la linea n. 0444300xxx. Tuttavia, non provvedeva ad eseguire la richiesta dell'istante, in quanto la documentazione risultava priva del documento di identità. In seguito, ricevuto un reclamo scritto dell'utente che contestava la mancata/ritardata cessazione dell'utenza *de quo*, l'operatore provvedeva alla cessazione richiesta, ma non accoglieva il reclamo di rimborso, in quanto non si trattava di ritardata cessazione, confermando gli importi addebitati.

Nelle date rispettivamente del 14 ottobre 2014 e 31 ottobre 2014, l'operatore riceveva ulteriori reclami scritti da parte dell'istante per l'accollo di addebiti successivi alla cessazione della linea n. 044413041xxx ed, in data 3 novembre 2014, provvedeva a rimborsare, mediante accredito nella fattura n. 8E01223850, i canoni relativi al periodo settembre 2014 - ottobre 2014, addebitati nella precedente fattura n. 8E009744048, procedendo contestualmente allo storno dell'importo di euro 277,83, a compensazione di quanto addebitato a titolo di *“rateo a scadere per prodotto”*, riconosciuto come non dovuto. In merito, l'operatore ha aggiunto che *“il cliente ha chiesto la cessazione del prodotto alla data di scadenza dei 4 anni ossia il 18 settembre 2014, pertanto i canoni a scadere sono stati azzerati con emissione di una bozza di nota di credito n. 69000900020141100000218 a diminuzione parziale della fattura sopra indicata (8E01223850)”*. Nella stessa memoria, la società Telecom Italia S.p.A. ha asserito quanto di seguito: *“La linea n. 0444300xxx è stata cessata in data 27 maggio 2011, fattura 4 bimestre 2011 diminuzione canoni pari ad euro 38,60. La linea n. 044413041xxx cessata in data 23 settembre 2014 emesso ordinativo di cessazione Azienda Tutto Compreso Ready, espletata in data 18.09.2014 con decorrenza canoni 24.08.2014. In data 23 settembre 2014 emesso ordinativo cessazione Alice Business 7M Adaptive, espletata il 23 settembre 2014, rimborso canoni sulla fattura 6/2014”*.

3. 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 richiesta dell'istante di cui al punto *i*), concernente l'accredito degli importi addebitati successivamente alla disdetta del contratto inerente all'utenza n. 0444300xxx, è accoglibile, in quanto la società Telecom Italia S.p.A. avrebbe dovuto provvedere alla dismissione del servizio entro il termine di efficacia dei 30 giorni, decorrenti dalla ricezione della richiesta di disdetta contrattuale del 28 ottobre 2010. Invece, nel caso di



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

specie, la dismissione della linea telefonica è avvenuta solo in data 27 maggio 2011, a seguito di reclamo dell'utente, come peraltro riconosciuto dalla società medesima. Con riferimento all'eccezione sollevata dalla società Telecom Italia circa l'omessa allegazione della copia di un documento di identità alla richiesta di disdetta, circostanza questa addotta a giustificazione del ritardo nella cessazione della linea, va precisato che l'operatore avrebbe dovuto prontamente comunicare all'utente l'incompletezza della documentazione, evitando il protrarsi della fatturazione indebita. Pertanto, anche in assenza di prova della documentazione attestante la fornitura regolare e continua del servizio telefonico, comunque disdettato dall'istante, sussiste una responsabilità della società Telecom Italia S.p.A. in ordine alla fatturazione indebita, che legittima il diritto dell'istante alla ripetizione delle somme percepite *sine titulo* ai sensi dell'articolo 2033 del codice civile.

Per quanto sopra esposto, la fatturazione di tutti gli importi inerenti all'utenza n. 0444300xxx, a decorrere dal mese di novembre 2010, è da considerarsi indebita; *ergo*, la richiesta di rimborso dei relativi importi di cui al punto *i*), è accoglibile.

Parimenti, sussistono i presupposti per l'accoglimento della richiesta di accredito inerente all'utenza n. 044413041xxx di cui al punto *ii*), poiché con riferimento alla specifica doglianza mossa dall'istante relativamente all'addebito in fattura n. 8E009744048 di importi relativi al bimestre settembre 2014 - ottobre 2014, considerati indebiti poiché successivi alla disdetta contrattuale, è dato riscontrare che, pur essendo stati rimborsati mediante accredito nella fattura n. 8E01223850, allegata in copia agli atti, una parte degli stessi importi contestati, l'attività contabile posta in essere dalla società Telecom Italia S.p.A. non è stata supportata da idonei titoli giustificativi, quali i relativi rapporti di gestione e gli specifici prospetti contabili.

Più precisamente, l'operatore, con riferimento alla voce "*noleggio 877 Azienda Tutto compreso Ready*", ha operato uno storno parziale a partire dal 18 settembre 2014, data quest'ultima coincidente con il ritiro del *router WI-FI*, allorquando avrebbe dovuto procedere alla regolarizzazione contabile con decorrenza dal 25 agosto 2014, periodo corrispondente al termine di efficacia dei 30 giorni, decorrenti dalla ricezione della richiesta di disdetta contrattuale del 25 luglio 2014. Invero, nella *brochure* commerciale relativa alla proposta di abbonamento "*Azienda Tuttocompreso Ready*" pubblicata nel sito web di Telecom Italia, è esplicitamente previsto che "*la fornitura, la gestione e la manutenzione dell'apparato per navigare su internet è compresa nel canone di servizio*". Pertanto, essendo la linea cessata il 18 settembre 2014, ma con decorrenza dei canoni dal mese di agosto dello stesso anno, l'operatore avrebbe dovuto astenersi dalla fatturazione successiva al termine di efficacia della disdetta contrattuale e di conseguenza avrebbe dovuto provvedere all'accredito degli importi indebitamente fatturati per il noleggio del *router WI-FI*, a far data dallo stesso termine.

Diversamente, non può trovare accoglimento la richiesta di rimborso degli importi imputati a titolo di costi di disattivazione inerenti all'utenza telefonica n. 0444955xxx di cui al punto *iii*), poiché dall'esame della documentazione acquisita agli atti si evince che la relativa richiesta è ultronea rispetto al *petitum*, oggetto di preventiva conciliazione.

Ergo, la richiesta dell'istante di cui al punto *iv*), di chiusura definitiva di tutte le posizioni amministrative e contabili inerenti alle utenze oggetto di contestazione, può



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

essere accolta solo relativamente alle utenze telefoniche nn. 04443000xxx - 044413041xxx.

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 la commissione paritetica e non ha presenziato innanzi all'Autorità;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, 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 Franco, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società Mia Gioielli, 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 nn. 04443000xxx - 044413041xxx, mediante il rimborso di tutti gli importi fatturati successivamente alle rispettive richieste di cessazione contrattuale, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, e con contestuale ritiro di eventuali attività monitorie e/o gestionali di recupero del credito, astenendosi, altresì, dal porre in essere ulteriori fatturazioni.

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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Napoli, 14 gennaio 2016

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim*
Antonio Perrucci