



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 9/16/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ABBATE / TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 1597/15)**

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 del sig. Abbate, del 26 ottobre 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Il sig. Abbate, intestatario dell'utenza telefonica n. 091243xxx, ha contestato l'arbitraria fatturazione emessa dalla società Telecom Italia S.p.A. di importi successivamente alla migrazione della predetta numerazione verso altro operatore, avvenuta nel mese di luglio 2015.

In particolare, l'istante ha rappresentato che a seguito della cessazione del contratto di abbonamento, riceveva la fattura n. RV03495640 del 6 agosto 2015 dell'importo di euro 127,87, in cui veniva addebitato l'importo di euro 81,15 iva esclusa a titolo di "costo di disattivazione linea e servizio". Nell'immediato, l'istante si asteneva dal pagamento dei predetti importi, ritenuti non dovuti in virtù della legge n. 40/07.

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

i. l'annullamento del conto n. RV03495640 del 6 agosto 2015, relativamente ai costi di disattivazione non dovuti secondo la legge Bersani.

2. La posizione dell'operatore

La società Telecom Italia S.p.A. ha evidenziato, con memoria inviata a mezzo posta certificata del 18 novembre 2015, che: *"dalle verifiche effettuate nei sistemi risulta che il cliente era attivo precedentemente con altro profilo tariffario ed a settembre 2014 è passato a "Tutto Fibra" come si evince dal conto n. 6/14 allegato alla presente e dalla relativa Welcome Letter del 24 settembre 2014 inviata all'istante. L'offerta "Tutto Fibra" è disciplinata dalle condizioni generali di contratto Fibra che costituiscono parte integrante e sostanziale della citata offerta. Nello specifico, l'articolo 4, delle predette condizioni recita quanto segue: il contratto è a tempo indeterminato a decorrere dalla data di attivazione del servizio. Il Cliente ha facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento, dandone comunicazione per iscritto o, all'indirizzo indicato sul conto Telecom Italia o richiesto al Servizio Clienti 187, mediante lettera raccomandata A.R. o fax con allegata copia del documento di identità. Il recesso produrrà effetto dalla data di registrazione della richiesta di cessazione nei sistemi informatici di Telecom Italia e, comunque, non oltre 30 giorni dalla comunicazione del Cliente. Il Cliente sarà tenuto a pagare l'importo di euro 99,00 iva inclusa a fronte dei costi di disattivazione sostenuti da Telecom Italia. Il Cliente sarà tenuto a corrispondere a Telecom Italia gli importi dovuti relativamente al Servizio fruito fino alla data di efficacia del recesso. Pertanto, dando disdetta o facendo recesso anticipato, il cliente non deve versare al fornitore di servizi alcuna penale, ma solo i cosiddetti "costi di gestione dell'operatore" che, nello specifico, sono spese reali che il gestore sopporta per operazioni, quali la disattivazione del servizio o il trasferimento dell'utenza. La fattura contestata è quella di agosto 2015, ove vengono indicati i costi ed è riportato il costo di disattivazione della linea e del*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

servizio pari ad euro 81,15 oltre iva (euro 99,00). Il cliente era domiciliato bancario; in data 28 agosto 2015 ha revocato la domiciliazione e la fattura con scadenza 11 settembre 2015 non è stata pagata neppure per la quota non contestata. In data 26 ottobre 2015 l'istante ha provveduto all'intero pagamento di tale fattura. La situazione amministrativa attuale è regolare. Alla luce di quanto sopra indicato, non si ravvisano elementi per il riconoscimento della richiesta di annullamento”.

3. Motivazione della decisione

Sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante non può essere accolta per le seguenti motivazioni.

La richiesta dell'istante di cui al punto *i*), inerente all'annullamento del conto n. RV03495640 del 6 agosto 2015 non può ritenersi accoglibile, atteso che per quanto concerne il contributo di disattivazione, si deve evidenziare che nella tabella riepilogativa pubblicata nel sito web di Telecom Italia, peraltro consultabile mediante il sito www.agcom.it nella sezione “prospetti informativi su offerte e condizioni economiche”, la società Telecom Italia S.p.A. ha riportato i costi di disattivazione, che sono stati comunicati a questa Autorità nel corso dell'istruttoria finalizzata all'accertamento in ordine all'equivalenza degli importi fatturati a titolo di recesso ai costi effettivamente sostenuti per la gestione della procedura di disattivazione, in conformità a quanto previsto dall'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/2007.

Nel caso di specie, si deve far presente che, a prescindere dalla conformità del costo fatturato a quello sostenuto dall'operatore, il costo di disattivazione, oggetto di contestazione, è stato indicato espressamente anche in sede di attivazione dell'offerta “*Tutto Fibra*”, come si evince dalla copia della *Welcome Letter* del 24 settembre 2014 protocollo n. 165052970, inviata dalla società Telecom Italia S.p.A. presso il domicilio dell'istante.

Nello specifico, la richiesta dell'istante sempre al punto *i*), di storno dell'importo contestato di euro 99,00 iva inclusa a titolo di “*costo di disattivazione linea e servizio*” non può ritenersi accoglibile, in quanto l'informativa resa all'istante, in sede di modifica contrattuale, a cui fa riferimento la suddetta nota di conferma abbonamento “*Tutto Fibra*” prodotta in copia dalla società Telecom Italia S.p.A., mediante espresso rinvio alle annesse condizioni contrattuali ed in particolare all'articolo 4, in materia di “*Durata e Recesso*”, può ritenersi esaustiva in termini di trasparenza e chiarezza esplicativa, atteso che la stessa, riportando la seguente dicitura “*qualora il consumatore receda da tutte le componenti dell'offerta sarà tenuto a pagare l'importo di euro 99,00 iva inclusa a fronte dei costi di disattivazione sostenuti da Telecom Italia*”, indica il preciso ammontare dello importo equivalente al costo di gestione sostenuto dall'operatore per l'effettiva dismissione dei servizi.

Per quanto sopra esposto, accertato che la predetta società ha documentato di avere fornito tutte le informazioni circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi, in conformità a quanto previsto dall'articolo 4, comma 1, della



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

delibera n. 179/03/CSP, non si rileva alcuna responsabilità ascrivibile alla società Telecom Italia S.p.A. in ordine a quanto lamentato dall'istante.

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 rigetta l'istanza del sig. Abbate, nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

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.

Napoli, 14 gennaio 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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