



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 90/15/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CAMPIONE INFORMATICA / KLIK S.P.A.
(GU14 n. 260/15)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 28 luglio 2015;

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. 569/14/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 società Campione Informatica del 17 febbraio 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

L'istante, titolare delle utenze telefoniche n. 0922.441xxx e 0922441yyy, ha contestato la fattura dell'importo di euro 594,50 emessa in seguito alla risoluzione contrattuale. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. l'utente, cliente della Klik S.p.A. dal 2012, richiedeva, in data 24 gennaio 2014, la risoluzione del contratto per la scarsa qualità del servizio;

b. successivamente, in data 15 febbraio 2014 riceveva una fattura da parte della Klik dell'importo pari ad euro 594,50.

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

i. lo storno delle fatture emesse dopo il 31 dicembre 2013;

ii. il rimborso delle spese di procedura;

iii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta alla richiesta di risoluzione contrattuale del 24 gennaio 2014;

iv. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 15 febbraio 2014;

v. la liquidazione di un indennizzo per attivazione di servizio non richiesto dal 24 gennaio 2014;

vi. il riconoscimento degli interessi e rivalutazione.

2. La posizione dell'operatore

La società Klik S.p.A., nella memoria inviata ha rappresentato che: “[I]n data 24/01/2014 la società Angelo Campione & C. S.a.s. comunicava, a mezzo fax, alla Klik S.p.a. la volontà di disdire la fornitura del servizio telefonico relativamente all'utenza n° 0922/441xxx cod. cliente n° 2762 omettendo tuttavia di indicare l'ulteriore utenza contrattualizzata 0922/441yyy (All.to n. 4). A fronte di tale disdetta la Klik S.r.l. emetteva, a chiusura del rapporto, la fattura n. 1633 del 01/02/2014 (All.to n. 5) relativa al contributo annuale per l'intero importo di € 594,50 successivamente ridotta con un pro quota, quale traffico telefonico usufruito, pari ad € 109,33 nel periodo di gennaio 2014. Pertanto, la Klik S.r.l. inviava alla società Angelo Campione & C. S.a.s., nella persona della sig.ra Granone, numerose email con le quali le comunicava di aver ricalcolato l'importo della fattura n. 1633 del 01/02/2014 e sollecitava il pagamento del minor importo ricalcolato di € 109,33. Tuttavia, nonostante i numerosi solleciti, la società Angelo Campione & C. S.a.s., non effettuava il pagamento di quanto richiesto e dovuto, anzi richiedeva lo storno dell'intera fattura. La Klik S.r.l., pro bono pacis, provvedeva in data 01/01/2015 a stornare la fattura n. 1633 del 01/02/2014 di € 594,50 con l'emissione



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

della nota di credito n. 22 per l'intero importo a favore della società Angelo Campione & C. S.a.s., (All.to n. 6), rinunciando, quindi, anche all'importo di € 109,33, quale traffico telefonico ed internet utilizzato dal cliente, nel mese di gennaio 2014. In data 02 gennaio 2015 la società Angelo Campione & C. S.a.s., pretestuosamente e immotivatamente, depositava presso il Corecom della Regione Sicilia (...)"

Inoltre, nella memoria la Klik S.p.A. eccepisce l'improcedibilità delle richieste di cui ai punti iv), v) e vi) in quanto non risultano presenti nel formulario UG e con riferimento alle stesse non è stato esperito l'obbligatorio tentativo di conciliazione.

3. Motivazione della decisione

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

La controversia verte in via principale sulla contestazione della fattura n. 1633 del 1 febbraio 2014 dell'importo pari ad euro 594,50 emessa dalla Klik in seguito alla risoluzione contrattuale richiesta dall'istante in data 24 gennaio 2014.

L'operatore, in seguito alle segnalazioni dell'istante ha provveduto, in un primo momento, a ricalcolare l'importo dovuto dall'istante con riferimento al traffico del mese di gennaio 2014, riconoscendo, pertanto, che a carico dell'utente vi era solo la somma pari ad euro 109,33. Successivamente, in considerazione del mancato pagamento anche di tale minor somma, la Klik provvedeva, in data 1 gennaio 2015, prima dell'instaurazione della presente controversia, ad emettere la nota di credito pari all'intero importo della fattura n. 1633, rinunciando alla minor somma pari ad euro 109,33.

Alla luce di quanto emerso in sede istruttoria, la richiesta dell'istante di cui al punto i) volta allo storno delle fatture emesse da Klik dopo il 31 dicembre 2013 ha già trovato il suo soddisfacimento ancor prima dell'avvio della presente procedura e, pertanto, alcun obbligo può essere imposto all'operatore telefonico.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto iii) la stessa non può essere accolta in quanto la disdetta esercitata dall'istante era stata gestita dalla Klik nei termini contrattuali, ed infatti, il contratto risulta cessato.

Con riferimento alle richieste di cui ai punti iv) v) e vi), deve essere accolta l'eccezione di inammissibilità/improcedibilità ex art. 14, comma 1, del Regolamento, sollevata dalla Klik, circa il differente oggetto delle richieste avanzate dall'istante con il formulario GU14, rispetto all'oggetto delle richieste presentate in sede di conciliazione tramite il formulario UG. La *ratio* del predetto riferimento normativo sottende all'uniformità tra l'oggetto della richiesta di definizione e quello già sottoposto al tentativo di conciliazione, poiché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni poiché le predette richieste non sono state oggetto dell'istanza di conciliazione a suo tempo presentata, non possono essere prese in considerazione in questa sede.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Per quanto sopra esposto, a fronte di quanto contestato dall'istante, in considerazione dell'infondatezza della domanda, non può essere accolta nemmeno la richiesta di cui al punto ii) relativa al rimborso delle spese di procedura.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, 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 della società Campione Informatica nei confronti della società Klik S.p.A. per le motivazioni di cui 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.

Roma, 28 luglio 2015

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL VICE SEGRETARIO GENERALE

Laura Aria