



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 93/17/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
DI LEVA / TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 1906/16)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione del Consiglio del 27 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. 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. Di Leva, del 29 luglio 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Il sig. Di Leva, intestatario delle utenze telefoniche *business* nn. 0823937xxx - 08233522xxx - 0823937xxx - 0823937yyy e 082313522xxx, contesta l'arbitraria fatturazione di importi emessa dalla società Telecom Italia S.p.A. a far data dal mese di gennaio 2014.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, nonostante la disdetta contrattuale del servizio "*Azienda Tutto compreso*" formalizzata mediante invio di raccomandata A.R. n. 14933753935 - 9 del 23 dicembre 2013, la società Telecom Italia S.p.A. perseverava nella fatturazione di importi successivi alla predetta disdetta e disattendeva l'impegno di dismissione del servizio, che veniva interrotto solo nel mese di luglio 2015, a seguito del mancato pagamento delle successive fatture.

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

- i. la risoluzione contrattuale in esenzione spese e la regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno di tutti gli importi indebitamente fatturati a far data dal mese di gennaio 2014, allo stato insoluti, ed il ritiro delle pratiche di recupero crediti;
- ii. la liquidazione di un indennizzo secondo il quadro regolamentare vigente;
- iii. 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.

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 la risoluzione contrattuale in esenzione spese e la regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno di tutti gli importi fatturati ed il ritiro delle pratiche di recupero credito, deve ritenersi accoglibile, atteso che, a fronte di quanto lamentato dall'istante, la società Telecom Italia S.p.A. avrebbe dovuto smentire le deduzioni dell'utente e provare *per tabulas* la regolare e continua fornitura dei servizi richiesti, anche alla luce dell'orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (sentenza n. 13533/01), fornendo, al riguardo, la documentazione di dettaglio dei consumi generati



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

dalle singole utenze telefoniche e della relativa riferibilità alle condizioni economiche applicate. Invero, con nota del 23 febbraio 2014 detta società si è limitata a comunicare all'istante che: *“il contratto Azienda Tutto compreso è stato stipulato in data 21 ottobre 2013 e prevede un collegamento dati con riferimento di linea 082313522xxx, un router Cisco e la trasformazione della linea 0823937yyy in Voip con relativa promozione sul traffico nazionale per un totale mensile di euro 187,00 + iva. Le confermiamo, pertanto, la fattura XT00004133 del 6° bimestre, in quanto i costi addebitati si riferiscono ai canoni ed ai ratei canoni che corrispondono a quanto contrattualizzato. Le comunichiamo, inoltre, di non aver provveduto alla cessazione, in quanto la documentazione presentata non era completa”*.

Inoltre, premesso che ai sensi dell'articolo 7, comma 1, della delibera n. 179/03/CSP, *“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”*, va precisato che l'ambito oggettivo dello schema contrattuale può essere determinato facendo ricorso ad ogni mezzo idoneo, anche consistente in atti e documenti esterni, purché collegati al contratto, come sancito dalla Suprema Corte (Cass., sent. n. 2665/1987).

Per quanto sopra esposto, la fatturazione di tutti gli importi inerenti al contratto *de quo*, successiva alla disdetta contrattuale del 23 dicembre 2013, è da considerarsi indebita; *ergo*, la richiesta dell'istante di storno dei relativi importi di cui al punto i), deve ritenersi accoglibile.

Diversamente, non risulta accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto ii), inerente alla liquidazione di un indennizzo per quanto accaduto, atteso che a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti, in conformità a quanto previsto dalla Carta dei Servizi.

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 avviato la procedura conciliativa presso il CORECOM Campania e si è fatto assistere nella presente procedura;

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 per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Di Leva, 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 risoluzione contrattuale in esenzione spese e alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente al contratto intestato all'istante, mediante lo storno di tutti gli importi fatturati allo stato insoluti, a decorrere dal mese di gennaio 2014 con emissione di relative note di credito e con ritiro delle 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 150,00 (centocinquanta/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.

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

Roma, 27 febbraio 2017

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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