



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 45/17/DTC/Gu14/1080/15

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

CIACCIO / TELECOM ITALIA S.P.A.

IL DIRETTORE

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"*, in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14;

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"*;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante *"Codice delle comunicazioni elettroniche"*;

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 223/12/CONS del 27 aprile 2012, come modificato, da ultimo, dalla delibera n. 656/15/CONS;

VISTA la delibera n.173/07/CONS del 19 aprile 2007 recante *"Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"* e s.m.i., di seguito *"Regolamento"*;

VISTA la delibera n.73/11/CONS del 16 febbraio 2011 recante *"Approvazione del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995, n. 481"*, di seguito *"Regolamento indennizzi"*;

VISTA l'istanza del 13 luglio 2015 acquisita al protocollo generale al n. 56488, con la quale la sig.ra Ciaccio ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia S.p.A.;

VISTA la nota del 25 agosto 2015 prot. n. 63911 con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 20 ottobre 2015;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO che sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento è risultato che:

La sig.ra Ciaccio, intestataria dell'utenza telefonica n. 0922660XXX, ha contestato l'arbitraria fatturazione emessa dalla società Telecom Italia S.p.A. di importi difformi da quelli convenuti contrattualmente, nonché di quelli successivi alla migrazione della numerazione verso altro gestore.

In particolare, l'istante ha rappresentato che a seguito della richiesta di migrazione della predetta risorsa numerica in Vodafone Italia S.p.A. inoltrata in data 6 marzo 2014, il servizio ADSL veniva attivato sin da subito dal nuovo operatore, laddove il servizio telefonico continuava ad essere fornito dalla società Telecom Italia S.p.A. fino alla data del 30 maggio 2014, come confermato peraltro dalla nota del 3 aprile 2014 con la quale la società Telecom Italia S.p.A. comunicava l'attivazione del profilo "*Voce Senza Limiti*" sia pure non richiesto. Tuttavia, a fronte dei ripetuti reclami dell'istante in ordine alla ricezione della duplice fatturazione di importi emessa da entrambi gli operatori a far data dal 30 maggio 2014, la società Telecom Italia S.p.A., noncurante di quanto segnalato, perseverava nella fatturazione di importi non dovuti, limitandosi a ribadire la regolarità del traffico e la correttezza degli addebiti.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede: i) lo storno di tutti gli importi fatturati a decorrere dal conto n. 5/14; ii) la liquidazione di un indennizzo per attivazione di servizio non richiesto "*Voce Senza Limiti*"; iii) la liquidazione di un



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

indennizzo per la mancata risposta ai reclami; iv) la liquidazione di un indennizzo per la mancata portabilità della risorsa numerica; v) il rimborso delle spese procedurali.

La società Telecom Italia S.p.A. con nota del 23 settembre 2015 ha rappresentato quanto segue: “la linea 0922660XXX risultava intestata alla sig.ra Ciaccio. Dal 5 marzo 2015 la linea non è più disponibile sui sistemi Telecom a seguito di cessazione per morosità. La cliente sostiene di avere inoltrato richiesta di migrazione ad altro OLO in data 6 marzo 2014 e che riceve da questi relativa fatturazione a partire da tale data. Sui sistemi Telecom in data 27 marzo 2014 viene cessata la componente ADSL per passaggio ad OLO. Pertanto, la cliente passa dal profilo RTG + ADSL con opzione Tutto Senza Limiti al profilo RTG, inizialmente senza alcun pricing e successivamente al profilo Voce Senza Limiti. Tale passaggio è documentato dal conto n. 4/14 su cui è presente traffico fonia regolarmente svolto con Telecom Italia. In data 3 aprile 2014 si attivava quindi il profilo Voce Senza Limiti. In merito a tale operatività si precisa che la stessa è in ottica favor utentis; il pricing Voce Senza Limiti comprende il solo traffico locale e interurbano illimitato. Di tale comunicazione è stato reso edotto l’istante come da nota prot. n. 137575889. In data 21 settembre 2014 viene inviata una segnalazione tramite ticket a help desk per evidenziare la doppia fatturazione a carico del cliente. I reclami sono stati sempre riscontrati e definiti infondati. In data 7 gennaio 2015 al cliente viene inviata nota di preavviso di risoluzione contrattuale per morosità. A seguito del mancato pagamento dei conti nn. 5 -/2014 e 1-2-3/2015, la linea viene cessata in data 5 marzo 2015”.

In primis, si deve evidenziare che la richiesta dell’istante di cui al punto i), di annullamento di tutti gli importi allo stato insoluti deve ritenersi accoglibile, sia pure segnatamente agli importi fatturati a decorrere dal 5 marzo 2015, data di effettiva dismissione della linea telefonica, in quanto la società Telecom Italia S.p.A. nel corso della presente istruttoria ha documentato la sussistenza del traffico telefonico generato dalla predetta utenza telefonica; nello specifico, dalla copia delle schermate Siebel emerge che solo la componente dati, attiva sui sistemi dal 9 maggio 2012, è migrata in Vodafone Italia S.p.A. a far data dal 27 marzo 2014, a seguito del completamento della procedura di trasferimento su ordinativo di *delivery* inserito dal predetto operatore. Pertanto, attesa la regolare fornitura del servizio telefonico da parte della società



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

Telecom Italia S.p.A., tutti gli importi fatturati fino alla data del 5 marzo 2014 devono ritenersi dovuti dall'istante.

Diversamente, non deve ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto ii), in quanto la voce di addebito "*Voce Senza Limiti*" non attiene all'attivazione di un servizio non richiesto, ma nella fatturazione del solo servizio telefonico, di cui è stata resa edotta l'istante a seguito del passaggio della componente dati a Vodafone Italia S.p.A.

Per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto iii), di liquidazione di un indennizzo per la ritardata risposta al reclamo del 28 ottobre 2014, la stessa deve ritenersi accoglibile, sia pure con riferimento agli 80 giorni intercorrenti dal 28 novembre 2014 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 14 febbraio 2015, data di relativo riscontro, anche in considerazione del fatto che la società Telecom Italia S.p.A. non ha provveduto alla corretta gestione del cliente, fornendo adeguata informativa ai sensi dell'articolo 3, della delibera n. 126/07/CONS.

Diversamente, non deve ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto iv), di liquidazione di un indennizzo per mancata portabilità della risorsa numerica, in quanto sulla base di quanto documentato agli atti ogni relativa responsabilità è ascrivibile all'operatore *Recipient*, nei confronti del quale però non è possibile disporre in tale sede la liquidazione di indennizzi ai sensi dell'articolo 6, del *Regolamento indennizzi*, in ragione del fatto che la parte istante non ha avviato procedura conciliativa nei confronti dello stesso.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte limitatamente allo storno degli importi fatturati a far data dal 5 marzo 2015, nonché alla liquidazione dell'importo di euro 80,00 a titolo di indennizzo per ritardata risposta al reclamo del 28 ottobre 2014 e dell'importo di euro 100,00 a titolo di spese procedurali sostenute dall'istante per il tentativo di conciliazione esperito presso il CORECOM Sicilia e per la presente procedura;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA

1. La società Telecom Italia S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza formulata in data 13 luglio 2015 dalla sig.ra Ciaccio, è tenuta a provvedere alla risoluzione contrattuale in esenzione spese e alla regolarizzazione della posizione amministrativa contabile, mediante lo storno degli importi insoluti fatturati a decorrere dal 5 marzo 2015 con emissione delle relative note di credito ed il ritiro di attività monitorie/gestionali di recupero crediti.

2. 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:

i) euro 80,00 (ottanta/00) a titolo di indennizzo per il mancato riscontro al reclamo del 28 ottobre 2014, secondo quanto previsto dall'articolo 11, comma 1, del *Regolamento indennizzi*.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Napoli, 21/04/2017

Il Direttore
Mario Staderini