



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 11/17/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

GRILLO/TELECOM ITALIA S.P.A.

(GU14/2425/16)

IL DIRETTORE

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 denominato *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*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*;

VISTA l’istanza del 21 novembre 2016 con la quale il Sig. Grillo, ha chiesto l’intervento dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia S.p.A.;

VISTA la nota del 6 dicembre 2016 (prot. n. 62729) con la quale il responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell’articolo 15 del summenzionato regolamento, l’avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all’udienza per la discussione del 17 gennaio 2017;

UDITE entrambe le parti, giusta predetta convocazione;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

Il Sig. Grillo, intestatario dell'utenza telefonica n. 0812393xxx, contesta l'indebita sospensione del servizio, nonché l'addebito di importi non dovuti.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato che, in data 20 novembre 2015, ha aderito alla proposta commerciale denominata "TIM SMART", comprensiva sia del servizio telefonico erogato da Telecom Italia S.p.A. che del servizio di *pay-tv*, erogato da Sky Italia S.r.l. Il Sig. Grillo ha altresì precisato che "L'abbonamento, comprensivo dei due servizi era, rispettivamente di 29,00 euro per la Telecom (tariffa che già corrispondevo per il vecchio abbonamento) e di 14,00 euro per il servizio offerto da Sky". Sky Italia S.r.l., tuttavia, non ha attivato i servizi di competenza e, ciononostante, Telecom Italia S.p.A. ne ha addebitato i costi in fattura. Infatti, nel documento contabile n. RT07374084 del 7 dicembre 2015, che l'utente contesta, Telecom Italia S.p.A. ha fatturato i costi di attivazione e di abbonamento del piano tariffario "TIM SMART", comprensivo dei servizi di *pay-tv* mai attivati e quindi mai fruiti. L'istante, in relazione a tanto, ha inviato reclamo scritto all'operatore che, tuttavia, a far data dal 25 marzo e sino all'11 aprile 2016 ha sospeso l'erogazione dei servizi telefonici, sia Voce che ADSL.

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

- i. la corresponsione dell'indennizzo per la sospensione del servizio Voce e ADSL nel periodo compreso dal 25 marzo all'11 aprile 2016;
- ii. lo storno dell'importo addebitato nella fattura n. RT07374084 del 7 dicembre 2015 a titolo di TIM SMART (canoni di abbonamento e contributo di attivazione);
- iii. il ripristino del piano tariffario in vigore antecedente alla data di adesione all'offerta TIM SMART;
- iv. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- v. il rimborso delle spese di procedura.

La società Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto memorie in relazione ai fatti oggetto di controversia, tantomeno ha rilasciato dichiarazioni a verbale, in sede di udienza.

CONSIDERATO, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, che le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, si rileva quanto segue.

Preliminarmente, si osserva che i fatti, così come rappresentati dall'utente, in assenza di contestazione, ovvero di prova contraria di controparte, si ritengono confermati.

Pertanto, considerato che Telecom Italia S.p.A. non ha dimostrato di aver erogato regolarmente il servizio di competenza nel periodo circoscritto dall'istante, per un principio di non contestazione delle avverse allegazioni, si ritiene che l'operatore, in riferimento al periodo compreso dal 25 marzo all'11 aprile 2016, sia tenuto a corrispondere l'indennizzo disposto dall'articolo 5, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n.73/11/CONS, nella misura di euro 7,50 per ciascun servizio, Voce e ADSL, per 17 giorni, per un totale di euro 255,00 (duecentocinquanta/00).

Inoltre, atteso che non risultano regolarmente attivati tutti i servizi oggetto dell'offerta commerciale "TIM SMART", cui l'utente aveva aderito, in ossequio ai principi civilistici vigenti, il Sig. Grillo, creditore della prestazione, ha la facoltà di rifiutare l'adempimento parziale della stessa,



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

come di fatto è avvenuto; pertanto non può ritenersi attivata la predetta offerta e, tantomeno, può essere applicato il corrispondente piano tariffario.

Ciò stante, in accoglimento alla richiesta dell'utente *sub ii.* e *iii.*, fermo restando che l'operatore non può applicare al rapporto contrattuale di cui si discute i costi corrispondenti ad un profilo tariffario non attivato, in riferimento all'utenza oggetto di controversia resta vigente il piano tariffario in vigore antecedentemente al 26 novembre 2015. Inoltre la società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a stornare, ovvero rimborsare, tutti gli importi addebitati nella fattura n. RT07374084 del 7 dicembre 2015, ed eventualmente nelle successive, in relazione al piano tariffario "TIM SMART", sia a titolo di "Contributi di attivazione" che di "Abbonamenti".

Viceversa, non può essere accolta la richiesta di indennizzo per mancata risposta a reclamo in quanto, come risulta dalla documentazione in atti, Telecom Italia S.p.A. ha dato tempestivamente riscontro al reclamo scritto inviato dall'utente.

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), tenuto conto che la stessa si è avvalsa dell'assistenza legale.

DETERMINA

La società Telecom Italia S.p.A. oltre a liquidare in favore dell'istante l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura e la somma di euro 255,00 (duecentocinquantacinque/00), a titolo di indennizzo per indebita sospensione del servizio, maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, è tenuta a stornare, ovvero rimborsare, tutti gli importi addebitati nella fattura n. RT07374084 del 7 dicembre 2015, ed eventualmente nelle successive, in relazione al piano tariffario "TIM SMART", sia a titolo di "Contributi di attivazione" che di "Abbonamenti", fermo restando che il rapporto contrattuale dedotto in controversia resta disciplinato dalle condizioni economico-contrattuali in vigore antecedentemente al 26 novembre 2015.

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 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 Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Napoli, 31/01/2017

Il Direttore
Mario Staderini