



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 129/17/DTC/Gu14/1025/17

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

BURATTIN / 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. 405/17/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"*;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

VISTA l'istanza del 19 maggio 2017 acquisita al protocollo generale al n. 32869/17, con la quale la sig.ra Burattin, titolare della ditta "Il nuovo Mulino" 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 24 maggio 2017 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 6 settembre 2017;

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 Burattin, titolare della ditta individuale "Il Nuovo Mulino" intestataria dell'utenza telefonica *business* n. 0499501XXX, ha contestato la fatturazione indebita di importi emessa dalla società Telecom Italia S.p.A., a seguito del recesso contrattuale.

Nello specifico, nel mese di febbraio 2014, l'istante aderiva all'offerta commerciale denominata "Tutto Senza Limiti 7 Mega". A fronte del modulo contrattuale sottoscritto in data 18 febbraio 2014, la linea telefonica veniva solo in data 21 marzo 2014; mentre il servizio ADSL nel mese di ottobre 2014 con conseguente attivazione dell'offerta "Promo Tutto". Pertanto, a fronte del ritardato adempimento, nel mese di febbraio 2016 a scadenza del vincolo contrattuale dei 24 mesi, richiedeva la cessazione del contratto di abbonamento con passaggio ad altro operatore.

Tuttavia, la società Telecom Italia S.p.A., noncurante del recesso contrattuale avvenuto dopo la scadenza del vincolo contrattuale, provvedeva all'emissione della fattura n. 8E00373335 del 6 aprile 2016 dell'importo di euro 320,66, in cui veniva imputato l'importo di euro 100,00 iva esclusa per "Cessazione anticipata", l'importo di euro 28,84 iva esclusa a titolo di "Costo di disattivazione della linea e servizio" e l'importo di euro 60,00 iva esclusa a titolo di "Recesso anticipato per Promo Tutto". Di seguito



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

l'istante contestava la fatturazione dei suddetti importi, riportandosi alle condizioni riportate nella *brochure* commerciale.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede: i) lo storno dell'importo di euro 320,66 addebitato nella fattura n. 8E00373335 del 6 aprile 2016; ii) la liquidazione di un indennizzo di euro 15.000,00 per stalking commerciale e per le azioni monitorie delle agenzie di recupero crediti; iii) il rimborso delle spese procedurali.

La società Telecom Italia S.p.A. con nota di risposta alla richiesta di integrazione istruttoria del 12 settembre 2017 ha rappresentato che: *“Dalle verifiche effettuate sul sistema commerciale in data 2 maggio 2016 è stato gestito il reclamo per la fatturazione contestata. La cliente ha reclamato le penali applicate per cessazione nella fattura inerente al 3° bimestre 2016. La cliente sostiene che non sono dovuti i costi di cessazione anticipata in quanto il contratto è stato stipulato in data 18 febbraio 2014 ed il cliente è passato ad altro operatore in data 26 febbraio 2016. Dai controlli effettuati si riscontra che il contratto è stato stipulato in data 18 febbraio 2014, ma la linea è stata attivata in data 21 marzo 2014, con inizio della relativa fatturazione. Pertanto, il reclamo si è ritenuto non fondato”*.

CONSIDERATO che il ritardo nell'attivazione dei servizi, riconosciuto peraltro dalla società Telecom Italia S.p.A. e ad essa esclusivamente ascrivibile, non può tradursi nell'accollo a carico dell'istante dei conseguenti costi di gestione imputati a titolo di *“Cessazione anticipata della linea”* e *“Recesso anticipato della Promo Tutto”* e che per quanto concerne il costo di disattivazione pari ad euro 28,84 iva esclusa, addebitato nel conto n. 8E00373335 del 6 aprile 2016, la società Telecom Italia S.p.A. non ha fornito alcuna documentazione, atta a dimostrare l'informativa resa all'istante in ordine all'esatto ammontare degli importi corrispondenti ai costi di gestione della dismissione dei servizi, atteso che la comunicazione resa all'istante in data 29 ottobre 2014 contestualmente all'attivazione del servizio *“Tutto Senza Limiti ADSL”* deve ritenersi tardiva rispetto alla data di sottoscrizione contrattuale del 18 febbraio 2014;

CONSIDERATO, inoltre, che l'informativa riportata nella *Welcome Letter*, mediante espresso rinvio alle condizioni contrattuali e alla *brochure* commerciale inviati alla parte istante, non può ritenersi sufficiente in termini di trasparenza e chiarezza



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

esplicativa, in quanto sebbene sia indirizzata alla sig.ra Burattin, in qualità di titolare del rapporto contrattuale *inter partes*, non riporta la data certa di spedizione e difetta della sottoscrizione autografa dell'istante medesima;

CONSIDERATO, all'esito delle risultanze istruttorie, che la società Telecom S.p.A. non ha dimostrato di avere fornito all'istante tutte le informazioni circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi, in conformità a quanto previsto dall'art. 4, comma 1, della delibera n. 179/03/CSP;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che, a fronte del recesso espresso dall'istante nel mese di febbraio 2016, non è fondata qualsivoglia pretesa creditoria vantata dalla società Telecom Italia S.p.A. in ordine agli importi fatturati nel conto n. 8E00373335 del 6 aprile 2016, e che, pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto i), di storno dei relativi importi può ritenersi accoglibile;

CONSIDERATO, di converso, che non sussistono i presupposti per la liquidazione di un indennizzo per stalking commerciale, come da richiesta dell'istante di cui al punto ii), non essendo tale fattispecie contemplata dal *Regolamento indennizzi*;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte limitatamente allo storno dell'importo di euro 320,66 (*trecentoventi/66*) e dell'importo di euro 100,00 (*cento/00*) a titolo di rimborso delle spese sostenute dall'istante per il tentativo obbligatorio di conciliazione e per la presente procedura;

DETERMINA

1. La società Telecom Italia S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza formulata in data 19 maggio 2017 dalla sig.ra Burattin, titolare della ditta individuale "Il Nuovo Mulino", è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica *business* n. 0499501XXX, mediante lo storno degli importi fatturati nel conto n. 8E00373335 del 6 aprile 2016, con emissione di



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

relative note di credito e con ritiro di eventuali attività monitorie e/o gestionali di recupero del credito.

2. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta, altresì, corrispondere all'utente, mediante bonifico o assegno bancario, l'importo di euro 100,00 (*cento/00*) a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*.

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, 15/11/2017

Il Direttore
Mario Staderini