



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 131/17/DTC/Gu14/1221/17
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CONTATTI DI V. / 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 modificata, 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 29 giugno 2017 prot. n. 42060, con la quale il sig. Verona, titolare della ditta Contatti, 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 3 luglio 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 3 ottobre 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:

Il sig. Verona, titolare della ditta individuale Contatti, intestataria delle utenze telefoniche *business* n. 079583XXX e n. 07913511XXX, ha contestato il mancato rimborso da parte della società Telecom Italia S.p.A. dell'importo di euro 77,67, quale credito vantato dall'istante.

In particolare, l'istante ha rappresentato che a seguito della cessazione del contratto di abbonamento, in data 6 dicembre 2016 la società Telecom S.p.A. emetteva due fatture di chiusura, la n. 8R00286128 dell'importo di euro 47,78 e la n. 8R00286326 dell'importo di euro 29,89; entrambi importi a credito dell'istante. Nonostante varie reclami telefonici e scritti, la società Telecom Italia S.p.A., pur riconoscendo la fondatezza di quanto richiesto, ometteva però di provvedere al predetto rimborso. Nello specifico, a seguito del reclamo scritto del 18 aprile 2017 la società Telecom Italia S.p.A. inviava all'istante un solo assegno dell'importo di euro 29,89, che riportava un'errata intestazione ed un termine per l'incasso già scaduto.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede: *i*) il rimborso dell'importo di euro 77,67, quale credito di cui alle fatture n. 8R00286128 e n. 8R00286326 del 6 dicembre 2016, con maggiorazione di interessi; *ii*) la liquidazione di indennizzi per



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

perdite di tempo, stress e mancata risposta ai reclami; *iii*) il rimborso delle spese procedurali.

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*.

PRESO ATTO della documentazione acquisita agli atti, ed in particolare della copia delle fatture n. 8R00286128 e n. 8R00286326 emesse dalla società Telecom Italia S.p.A. in data 6 dicembre 2016, da cui si evince il credito di euro 77,67 in favore dell'istante;

CONSIDERATO che, a fronte del mancato rimborso lamentato dall'istante, la società Telecom Italia S.p.A. non ha dimostrato di avere già provveduto alla restituzione dell'importo di euro 77,67 in favore della ditta Contatti di Cesare Verona e che, quindi, la richiesta dell'istante di cui al punto *i*) deve ritenersi accoglibile;

CONSIDERATO che la richiesta dell'istante di cui al punto *ii*), di liquidazione di un indennizzo per mancato riscontro ai reclami, la stessa deve ritenersi accoglibile, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 11, comma 1, del Regolamento indennizzi secondo il quale *“se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00”*. Di conseguenza, a fronte del primo reclamo scritto inoltrato dall'istante in data 18 aprile 2017, in considerazione dei 40 giorni intercorrenti dal 18 maggio 2017 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 27 giugno 2017, data di prima interlocuzione tra le parti innanzi al CORECOM Sardegna, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di euro 40,00 a titolo di indennizzo per il mancato riscontro al predetto reclamo.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

CONSIDERATO di converso che non deve ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante sempre al punto *ii*), inerente alle ore lavorative perse, atteso che non è prevista alcuna fattispecie di indennizzo in ordine al mancato accredito di somme, sia pure dovute, secondo il quadro regolamentare vigente;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte limitatamente alla liquidazione dell'importo di euro 77,67 (settantasette/67) a titolo di rimborso di cui alle fatture n. 8R00286128 e n. 8R00286326 del 6 dicembre 2016, nonché alla liquidazione dell'importo di euro 40,00 (quaranta/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 18 aprile 2017 e dell'importo di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese procedurali sostenute dall'istante per il tentativo di conciliazione esperito presso il CORECOM Sardegna e per la presente procedura;

DETERMINA

1. La società Telecom Italia S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza formulata in data 29 giugno 2017 dal sig. Verona, titolare della ditta individuale Contatti, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante bonifico o assegno bancario, i seguenti importi:

i) euro 77,67 (settantasette/67) a titolo di rimborso del credito riconosciuto in favore dell'istante, di cui alle fatture n. 8R00286128 e n. 8R00286326 del 6 dicembre 2016, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

ii) euro 40,00 (quaranta/00) a titolo di indennizzo a titolo di indennizzo per il mancato riscontro al reclamo del 18 aprile 2017, secondo quanto previsto dall'articolo 11, comma 1, del *Regolamento indennizzi*.

iii) 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*.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

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