



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 132/18/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

MAZZARELLA / ORAKOM S.R.L.

(GU14/1902/17)

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 “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/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*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”, e in particolare l’articolo 2, comma 2;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

VISTA l'istanza del 6 novembre 2017 con la quale il Sig. Mazzearella ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Orakom S.r.l.;

VISTA la nota del 16 novembre 2017 (prot. n. 7825) 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;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il *Regolamento sugli indennizzi* vigente al momento della presentazione dell'istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, titolare dell'utenza telefonica n. 0974903XXX, lamenta l'addebito dei costi per la disattivazione dei servizi da parte di Orakom S.r.l.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato che in data 25 maggio 2016 ha disdetto il contratto con Orakom S.r.l. per la fornitura dei servizi voce e dati; nel mese di giugno seguente, ha ricevuto una fattura, con addebito di euro 146,00, a titolo di costi per la disattivazione dei servizi.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto:

- i. lo storno della fattura n. 16821 del 3 giugno 2016, di importo pari a euro 146,00;
- ii. la corresponsione dell'indennizzo "*secondo quanto previsto dalla Carta dei servizi della Società*".

La società Orakom S.r.l., nelle memorie prodotte, ha dichiarato che la fattura n. 16821 del 3 giugno 2016 è conforme al regolamento negoziale, come risulta dall'articolo 4.3 delle Condizioni generali di contratto.

In proposito, l'operatore ha anche depositato il dettaglio delle spese sostenute per la disattivazione del servizio WADSL e la migrazione del servizio voce, a comprova del fatto che gli importi addebitati corrispondono alle spese sostenute. Pertanto, ha chiesto il rigetto della domanda dell'istante.

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

Merita di essere accolta la richiesta *sub i.*, atteso che nei contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia deve essere garantita la libertà dell'utente di recedere senza spese non giustificate da costi dell'operatore.

In particolare, come espressamente richiamato anche dalla Legge n. 124/17 che ha modificato il testo dell'articolo 1 del decreto Bersani, le spese di recesso "*devono essere commisurate al valore*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

del contratto e ai costi realmente sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio".

Nel caso di specie, si osserva che l'importo addebitato all'utente, seppure specificatamente dettagliato dall'operatore in memorie, non risulta congruo e coerente con quello di cui all'articolo 4.3 delle Condizioni generali di contratto, tantomeno con quello addebitato nella fattura contestata. Infatti, rilevato che i costi aprioristicamente individuati nella predetta norma contrattuale sono pari ad euro 100,00, oltre IVA, si osserva che quelli fatturati sono pari ad euro 119,75, oltre IVA. Inoltre, nel dettaglio prodotto, l'operatore ha imputato alcune voci di costo al percorso stradale e al tempo di viaggio, ossia a circostanze del tutto variabili e relative che, certamente, non possono intendersi aprioristicamente determinate nella previsione contrattuale. Peraltro, sempre in riferimento al dettaglio depositato in atti, si contesta che la specifica "*dell'addebito del costo di migrazione*", per un totale pari ad euro 39,00, non trova evidenza nel prospetto dei costi di cui al documento contabile n. 16821 del 3 giugno 2016. Per quanto sopra, rilevata la scarsa chiarezza e trasparenza delle voci di spesa addebitate, si ritiene equo disporre lo storno, ovvero il rimborso, degli importi contestati, per un importo pari a euro 146,00 (centoquarantasei/00).

Viceversa, non può essere accolta la richiesta *sub ii.*, atteso che l'indennizzo "*secondo quanto previsto dalla Carta dei Servizi della Società*" non è riconducibile, neanche in via analogica, ad alcuna categoria di indennizzo prevista dal *Regolamento sugli indennizzi*.

DETERMINA

1. La società Orakom S.r.l. è tenuta a stornare, ovvero a rimborsare, l'intero importo addebitato nella fattura n. 16821 del 3 giugno 2016.

È 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, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il presente provvedimento è notificato alle parti e pubblicato sul sito *web* dell'Autorità.

Napoli, 12 dicembre 2018

Il Direttore
Mario Staderini