



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 135/17/DTC/Gu14/1420/17

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

PASCALE / 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 sugli indennizzi*";



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

VISTA l'istanza del 26 luglio 2017 prot. n. 51978, con la quale il sig. Pascale 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 1 agosto 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 24 ottobre 2017;

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

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

Il sig. Pascale, intestatario dell'utenza telefonica n. 0825754XXX, ha contestato l'arbitraria fatturazione emessa dalla società Telecom Italia S.p.A. di importi successivi alla richiesta di migrazione verso altro operatore.

In particolare, a seguito del trasferimento della predetta risorsa numerica verso altro operatore, avvenuto in data 22 febbraio 2017, riceveva la fattura n. RT03054384 del 6 aprile 2017, in cui veniva addebitato l'importo di euro 35,18 iva inclusa a titolo di "costo di disattivazione linea e servizio" e, come da informazioni rese dal servizio assistenza clienti, l'istante provvedeva al pagamento del predetto importo, in quanto dovuto. Di seguito, in data 5 maggio 2017 la società Telecom Italia S.p.A. emetteva un'ulteriore fattura dell'importo di euro 266,75 imputato a titolo di "annullamento sconto Internet Senza Limiti per cessazione anticipata"; importo ritenuto non dovuto.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede: *i)* lo storno integrale della fattura n. RT04108990 del 5 maggio 2017 ed il ritiro delle eventuali azioni gestionali di recupero crediti; *ii)* 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* a supporto della propria posizione.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

La richiesta dell'istante di storno integrale della fattura n. RT04108990 del 5 maggio 2017 dell'importo di euro 266,75 a titolo di “*annullamento sconto Internet Senza Limiti per cessazione anticipata*” deve ritenersi accoglibile, in quanto la società Telecom Italia S.p.A. avrebbe dovuto informare il sig. Pascale della debenza degli importi equivalenti agli sconti e alle promozioni godute in caso di recesso anticipato. Nel corso della presente istruttoria, detta società non ha dimostrato di avere fornito all'istante in sede di adesione contrattuale idonea comunicazione in ordine alla ripetibilità degli importi scontati in caso di recesso anticipato. Inoltre, la comunicazione inviata all'istante in data 9 giugno 2017, in sede di gestione della segnalazione, recante la seguente dicitura “*ti confermiamo la correttezza degli addebiti fatturati nel conto n. RT04108990, in quanto la linea risulta cessata prima dei 24 mesi previsti dal contratto*” deve ritenersi tardiva, in quanto successiva alla cessazione contrattuale.

Pertanto, in assenza di tracciamento di preventiva informativa, la richiesta di storno di quanto imputato a titolo di “*annullamento sconto Internet Senza Limiti per cessazione anticipata*”, deve ritenersi accoglibile.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte inerente allo storno integrale della fattura n. RT04108990 del 5 maggio 2017, nonché alla liquidazione dell'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00), a titolo di rimborso delle spese procedurali, considerato che l'istante ha esperito il tentativo di conciliazione presso la C.C.I.A.A. di Avellino e si è fatto assistere nella presente procedura;

DETERMINA

1. La società Telecom Italia S.p.A., in accoglimento dell'istanza formulata in data 26 luglio 2017 dal sig. Pascale, è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 0825754XXX, mediante lo storno dell'importo di euro 266,75 (duecentosessantasei/75) imputato a titolo di “*annullamento sconto Internet Senza Limiti per cessazione anticipata*” nella fattura n. RT04108990 del 5 maggio 2017, con contestuale emissione di nota di credito e mediante il ritiro di eventuali pratiche di recupero crediti.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

2. La predetta società è, altresì, tenuta a corrispondere all'utente, mediante bonifico o assegno bancario, l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/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