



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 148/17/DTC/Gu14/1065/17

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

AUTOSCUOLA DI F. / TIM 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 maggio 2017 prot. n. 34153, con la quale il sig. Ferrante, titolare della ditta individuale Autoscuola, ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società TIM Italia S.p.A.;

VISTA la nota del 30 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 12 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 ditta individuale Autoscuola di F., intestataria dell'utenza telefonica business n. 081931XXX, ha contestato l'arbitraria fatturazione emessa dalla società TIM S.p.A. di importi addebitati successivamente alla migrazione della predetta numerazione verso altro operatore.

In particolare, l'istante ha rappresentato che a seguito della cessazione del contratto di abbonamento avvenuta nel mese di gennaio 2016, riceveva la fattura n. 8T00289815 del 6 aprile 2016, in cui veniva addebitato l'importo di euro 28,84 iva esclusa a titolo di "*costo di disattivazione linea e servizio*", nonché l'importo di euro 100,00 iva esclusa a titolo di "*cessazione anticipata linea*". Di seguito, l'istante contestava i predetti importi, ritenuti non dovuti in virtù della legge n. 40/07, che stabilisce l'obbligo dell'operatore di addebitare solo i costi effettivamente sostenuti. Tuttavia, la predetta società non forniva alcun riscontro scritto.

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

- i. il rimborso degli importi non dovuti e lo storno dei tutte le voci di addebito, non dovute, comprese le penali;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

iii. il rimborso delle spese procedurali.

La società TIM 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.

Per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto i., inerente al rimborso del contributo di disattivazione pari ad euro 28,84 iva esclusa, si deve evidenziare che nella tabella riepilogativa pubblicata nel sito web di TIM, peraltro consultabile mediante il sito www.agcom.it nella sezione "prospetti informativi su offerte e condizioni economiche", la società TIM S.p.A. ha riportato i costi di disattivazione, che sono stati comunicati a questa Autorità nel corso dell'istruttoria finalizzata all'accertamento in ordine all'equivalenza degli importi fatturati a titolo di recesso ai costi effettivamente sostenuti per la gestione della procedura di disattivazione, in conformità a quanto previsto dall'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/2007.

Nel caso di specie, si deve far presente che, a prescindere dalla conformità del costo fatturato a quello sostenuto dall'operatore, il costo di disattivazione, oggetto di contestazione, è stato previsto espressamente anche in sede di adesione contrattuale.

Di converso, la richiesta dell'istante sempre al punto ii., di rimborso dell'importo di euro 100,00 iva esclusa a titolo di "*cessazione anticipata linea*", può ritenersi accoglibile, in quanto l'informativa resa all'istante, in sede di adesione contrattuale, a cui fa riferimento la *Welcome Letter* del 12 novembre 2014 prodotta dalla società TIM S.p.A. mediante espresso rinvio alle condizioni contrattuali e alla *brochure commerciale*, pur riportando la seguente dicitura "*l'offerta Linea Valore + ISDN da Lei scelta è a tempo indeterminato. Qualora il richiedente recedesse all'interno dei primi 24 mesi di abbonamento sarà tenuto al pagamento di un corrispettivo di recesso anticipato pari ad euro 100,00 (iva esclusa)*" e quindi l'indicazione del preciso ammontare dello importo equivalente allo sconto e alla promozione goduta, di cui l'operatore può richiedere la ripetizione in caso di recesso anticipato, non può ritenersi sufficiente in termini di trasparenza e chiarezza esplicativa, in quanto sebbene sia indirizzata alla ditta Autoscuola F., in qualità di titolare del rapporto contrattuale *inter partes*, non riporta la data certa di spedizione e difetta della sottoscrizione autografa dell'istante medesimo.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

Da ultimo, non può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto ii., inerente alla liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo, atteso che dalla documentazione acquisita agli atti si evince che con nota del 9 agosto 2016 la società TIM S.p.A. ha comunque fornito riscontro al reclamo del 25 luglio 2016 in ordine alla contestazione dei costi di disattivazione.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte inerente al rimborso dell'importo di euro 100,00 iva esclusa imputato a titolo di "*cessazione anticipata linea*" nella fattura n. 8T00289815 del 6 aprile 2016, 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 il CORECOM Campania e si è fatto assistere nella presente procedura;

DETERMINA

1. La società TIM S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza formulata in data 26 maggio 2017 dal sig. Ferrante, titolare della ditta individuale Autoscuola, è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 081931XXX, mediante il rimborso dell'importo di euro 100,00 iva esclusa imputato a titolo di "*cessazione anticipata linea*" nella fattura n. 8T00289815 del 6 aprile 2016 con maggiorazione degli interessi legali decorrenti dalla data di presentazione dell'istanza.

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*.



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, 20/12/2017

Il Direttore
Mario Staderini