



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 55/17/DTC/Gu14/2318/16

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

CAPRILLI / 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. 125/17/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 3 novembre 2016, con la quale il sig. Caprilli 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 dell'8 novembre 2016 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 17 gennaio 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. Caprilli, intestatario dell'utenza telefonica n. 0789204XXX, ha contestato l'arbitraria fatturazione da parte della società Telecom Italia S.p.A. di importi difformi da quelli convenuti contrattualmente.

In particolare, l'istante ha rappresentato che nel mese di febbraio 2016 aderiva all'opzione commerciale "Superinternet" che prevedeva un canone di abbonamento di euro 4,04 mensile, in promozione dalla data di attivazione, in aggiunta al profilo "Internet Senza Limiti" al costo di euro 24,90; a tale profilo tariffario veniva abbinato la voce di addebito "Smartphone" per l'importo di euro 30,00 da pagare in 20 rate mensili, come previsto dal piano di rateizzazione formalizzato nel verbale di accordo raggiunto tra le parti, siglato in data 1 marzo 2016 innanzi al CORECOM Sardegna, a chiusura di un precedente contenzioso, avente ad oggetto la contestazione di precedenti fatturazioni indebite. Pur tuttavia, la società Telecom Italia S.p.A. non rispettava le predette condizioni economiche convenute e sigillate nel predetto verbale; infatti, nello specifico, nella fattura n. RR00803288 del 6 aprile 2016 dell'importo complessivo di euro 197,19 addebitava 7 rate imputate sotto la voce "Smartphone" dell'importo di euro 24,00 iva inclusa ciascuna, nonché fatturava l'importo di euro 29,19 iva inclusa in luogo dell'importo di euro 24,90 iva inclusa per l'abbonamento "Internet Senza Limiti". Inoltre, nella successiva fattura n. RR010009999 del 5 maggio 2016, pur applicando



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

correttamente il canone di euro 24,90 iva inclusa, ometteva di disporre l'accredito di euro 24,00 iva inclusa, quale credito vantato dall'istante, peraltro riconosciuto dalla società medesima, giusta nota del 31 maggio 2016.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede: i) il ricalcolo delle due fatture, la n. RR00803288 del 6 aprile 2016 dell'importo di euro 197,19 e la n. RR010009999 del 5 maggio 2016 dell'importo di euro 48,90; ii) la restituzione dell'importo di euro 24,00 iva inclusa; iii) la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami; iv) 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*.

La richiesta dell'istante di cui al punto i), di regolarizzazione della posizione contabile secondo gli importi convenuti contrattualmente e poi rivisitati nel precedente verbale di conciliazione del 1 marzo 2016, deve ritenersi accoglibile, in quanto la società Telecom Italia S.p.A. non ha provato di avere garantito la trasparenza delle condizioni economiche, né ha comprovato la correttezza della conseguente fatturazione. Al riguardo, si deve rilevare che la società Telecom Italia ha assunto una condotta non conforme a quanto previsto dall'articolo 7, comma 1, della delibera n. 179/03/CSP secondo cui *“oltre a quanto previsto dalla delibera n. 78/02/CONS, gli organismi di telecomunicazioni indicano nella documentazione di fatturazione: a) le modalità di pagamento, anche in via telematica, e di ricorso; b) qualsiasi altra informazione concernente il pagamento, quali pagamenti anticipati, rateali, e disattivazioni; c) il piano tariffario di base applicato per la fatturazione cui la documentazione si riferisce e le eventuali variazioni”*. Invero, nel caso di specie, la medesima società non solo non ha documentato la correttezza delle fatturazioni, ma non ha neanche garantito un'adeguata informativa all'utente in conformità a quanto disposto dalla Carta dei servizi Telecom Italia, atteso che *“la comunicazione delle condizioni tecniche ed economiche dei servizi, anche in relazione alle modificazioni delle condizioni applicate al servizio sottoscritto, avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e lealtà”*. In sede di udienza, detta società si è limitata a fornire copia dei riscontri scritti ai tre reclami



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

inoltrati dall'istante; in particolare, con nota del 18 luglio 2017 si è limitata a comunicare di avere provveduto alla “*diminuzione della fattura n. RR00803288 del 6 aprile 2016*”, ma non ha però fornito prova dei relativi adempimenti contabili di competenza, omettendo peraltro di documentare la nota di credito dell'importo di euro 24,00, così come riconosciuto nella nota del 31 maggio 2016.

Pertanto, può ritenersi che la società Telecom Italia S.p.A. sia tenuta allo storno delle fatture n. RR00803288 del 6 aprile 2016 dell'importo di euro 197,19 e n. RR010009999 del 5 maggio 2016 dell'importo di euro 48,90 mediante emissione di relative note di credito, con contestuale ricalcolo degli importi effettivamente dovuti, nonché al rimborso dell'importo di euro 24,00 iva inclusa, come da nota del 31 maggio 2016, in accoglimento delle richieste dell'istante di cui ai punti *i)* e *ii)*.

Di converso, per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto *iii)*, non sono ravvisabili ulteriori estremi per la liquidazione di indennizzi per il mancato riscontro dei reclami, in quanto gli stessi sono stati tutti gestiti nei termini regolamentari, come si evince dalla documentazione acquisita agli atti.

CONSIDERATO che la società Telecom Italia S.p.A. non ha fornito tutte le informazioni circa le modalità economiche di prestazione dei servizi, in conformità a quanto previsto dall'articolo 4, comma 1, della delibera n. 179/03/CSP e che detta società non si è prontamente attivata alla corretta contabilizzazione delle fatture;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte limitatamente alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile, mediante lo storno delle fatture n. RR00803288 del 6 aprile 2016 dell'importo di euro 197,19 e n. RR010009999 del 5 maggio 2016 dell'importo di euro 48,90 mediante emissione di relative note di credito, con contestuale ricalcolo degli importi effettivamente dovuti, ed il rimborso dell'importo di euro 24,00 iva inclusa, nonché alla liquidazione dell'importo di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese procedurali sostenute dall'istante per la procedura conciliativa presso il CORECOM Sardegna e per la presente procedura;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA

1. La società Telecom Italia S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza formulata in data 3 novembre 2016 dal sig. Caprilli, è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 0789204XXX, mediante lo storno delle fatture n. RR00803288 del 6 aprile 2016 dell'importo di euro 197,19 e n. RR010009999 del 5 maggio 2016 dell'importo di euro 48,90 con emissione di relative note di credito e contestuale ricalcolo degli importi effettivamente dovuti, nonché al rimborso dell'importo di euro 24,00 iva inclusa, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

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, 01/06/2017

Il Direttore
Mario Staderini