



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 62/17/DTC/Gu14/369/17

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

ORLANDO / 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 20 febbraio 2017, con la quale il sig. Orlando 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 22 febbraio 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 maggio 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. Orlando, intestatario dell'utenza telefonica n. 0818850XXX, ha contestato l'arbitraria fatturazione da parte della società Telecom Italia S.p.A. di importi difforni da quelli convenuti contrattualmente.

In particolare, l'istante ha rappresentato che a far data dall'attivazione del contratto di abbonamento, la società Telecom Italia S.p.A. non rispettava le condizioni economiche proposte e, nonostante i ripetuti reclami, non forniva alcuna spiegazione in ordine alla mancata consegna di n. 2 modem e alla fatturazione difforme a quella convenuta in sede contrattuale.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede: i) il rispetto delle condizioni economiche convenute contrattualmente, il rimborso degli importi fatturati in eccedenza e la liquidazione degli indennizzi previsti dal *Regolamento*; 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*.

La richiesta dell'istante di cui al punto i), di regolarizzazione della posizione contabile secondo gli importi convenuti in sede di adesione contrattuale, deve ritenersi



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

accoglibile, in quanto la società Telecom Italia S.p.A. non ha provato di avere garantito la trasparenza delle condizioni economiche, né ha fornito copia dell'ordinativo di attivazione con le allegate condizioni economiche, al fine di comprovare la veridicità delle informazioni rese all'istante e quindi 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 nel corso dell'istruttoria la correttezza delle fatturazioni a far data dall'attivazione, 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”*.

Diversamente, non è accoglibile la richiesta dell'istante sempre al punto i), inerente alla liquidazione di un indennizzo per errata fatturazione e per assenza di trasparenza contrattuale, in quanto a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti, in conformità a quanto previsto dalla Carta dei Servizi.

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;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte limitatamente alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile, mediante il rimborso degli importi fatturati in eccedenza, 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 Campania e per la presente procedura;

DETERMINA

1. La società Telecom Italia S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza formulata in data 20 febbraio 2017 dal sig. Orlando, è tenuta all'applicazione delle condizioni economiche convenute contrattualmente e a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 0818850XXX, mediante il rimborso degli importi fatturati in eccedenza a decorrere dalla data di attivazione, 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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

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, 12/06/2017

Il Direttore
Mario Staderini