



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 71/17/DTC/Gu14/2493/17
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
GUACCI / 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. 88/16/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 30 novembre 2016, con la quale il sig. Guacci 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 2 dicembre 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 7 febbraio 2017;

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

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

Il sig. Guacci, intestatario dell'utenza telefonica n. 0825583XXX 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, nonostante il trasferimento della predetta risorsa numerica verso altro operatore avvenuto in data 4 giugno 2015, la società Telecom Italia S.p.A. perseverava nella fatturazione di importi non dovuti a decorrere dal conto n. RT02769199 dell'8 luglio 2015. Da ultimo, l'istante riceveva la fattura n. RT06172459 del 6 ottobre 2015 dell'importo complessivo di euro 170,96, in cui venivano addebitato l'importo di euro 35,18 a titolo di "*costo di disattivazione linea e servizio*", nonché l'importo di euro 97,60 di "*annullamento sconto per cessazione anticipata*"; importi ritenuti non dovuti.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede: *i)* lo storno di tutti gli importi fatturati a partire dalla fattura n. RT02769199 dell'8 luglio 2015; *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)*, concernente la regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno di tutti gli importi fatturati dal



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

mezzo di giugno 2015 ed il ritiro delle pratiche di recupero credito, deve ritenersi accoglibile, atteso che, a fronte di quanto lamentato dall'istante, la società Telecom Italia S.p.A. avrebbe dovuto smentire le deduzioni dell'utente e provare *per tabulas* la regolare e continua fornitura dei servizi richiesti, anche alla luce dell'orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (sentenza n. 13533/01), fornendo, al riguardo, la documentazione di dettaglio dei consumi generati dall'utenza telefonica in epigrafe e della relativa riferibilità alle condizioni economiche applicate.

Per quanto sopra esposto, la fatturazione di tutti gli importi inerenti al contratto *de quo*, successiva alla data di migrazione verso la società Fastweb S.p.A. avvenuta in data 4 giugno 2015, è da considerarsi indebita; *ergo*, la richiesta dell'istante di storno dei relativi importi di cui al punto *i*), deve ritenersi accoglibile, con esclusione del solo importo di euro 35,18 iva esclusa addebitato fattura n. RT06172459 del 6 ottobre 2015 a titolo di “*costo di disattivazione linea e servizio*”, in quanto dalla disamina del predetto conto si evince che la società ha fatturato un importo equivalente al costo di gestione sostenuto per l'effettiva dismissione dei servizi. Peraltro, si deve far presente che, a prescindere dalla conformità del costo fatturato a quello sostenuto dall'operatore per la migrazione, il suddetto costo di disattivazione, oggetto di contestazione, è stato previsto espressamente anche dall'articolo 3, comma 2, delle condizioni generali di contratto allegato agli atti.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte limitatamente allo storno di tutti gli importi fatturati successivamente alla data del 4 giugno 2015, nonché allo storno parziale della fattura n. RT06172459 del 6 ottobre 2015, con esclusione del solo costo di disattivazione del servizio, nonché dell'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese procedurali, considerato che l'istante ha avviato la procedura conciliativa presso il CORECOM Campania e si è fatto assistere nella presente procedura;

DETERMINA

1. La società Telecom Italia S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza formulata in data 30 novembre 2016 dal sig. Guacci, è tenuta a provvedere alla regolarizzazione



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 0825583XXX, mediante lo storno degli importi allo stato insoluti a decorrere dal conto n. RT02769199 dell'8 luglio 2015, mediante emissione di nota di credito, con esclusione del solo costo di disattivazione del servizio e con ritiro delle attività monitorie e/o gestionali di recupero del credito,

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, 11/07/2017

Il Direttore
Mario Staderini