



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 90/17/DTC/Gu14/898/17
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
TEAM ASSISTENZA / 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 maggio 2017 acquisita al protocollo generale al n. 29551/17, con la quale il sig. Fatale, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società Team Assistenza, 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 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 11 luglio 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 società Team Assistenza, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, intestataria dell'utenza telefonica ISDN n. 0815309XXX, ha contestato la mancata attivazione del servizio fonoripetitore.

In particolare, l'istante ha rappresentato che in prossimità del trasloco aziendale in data 4 marzo 2016 formalizzava il recesso dal contratto di abbonamento telefonico inerente all'utenza n. 0815309XXX e contestualmente richiedeva l'attivazione del servizio fonoripetitore sulla nuova linea telefonica, la n. 0818844XXX con decorrenza dalla data del 10 marzo 2016. Pur tuttavia, nonostante numerosi reclami scritti e telefonici, la società Telecom Italia S.p.A. non provvedeva all'attivazione di quanto richiesto e non forniva riscontro alle reiterate richieste di informazioni.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede: *i)* la risoluzione contrattuale inerente all'utenza n. 0815309XXX con storno degli importi fatturati a decorrere dal recesso del 4 marzo 2016; *ii)* la liquidazione degli indennizzi per la mancata attivazione del servizio fonoripetitore previsti dal quadro regolamentare vigente; *iii)* la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami; *vi)* il rimborso delle spese procedurali.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

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*.

Per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto *i*), di risoluzione contrattuale segnatamente all'utenza telefonica in epigrafe, la stessa deve ritenersi accoglibile, in quanto dalla documentazione agli atti si evince che in data 4 marzo 2016 l'istante ha formalizzato la richiesta di recesso contrattuale e che, pertanto, sussiste l'obbligo in capo alla società medesima di stornare gli importi fatturati a far data dal mese di aprile 2016.

Per quanto concerne il merito della *res controversa*, ovvero la mancata attivazione del fonoripetitore, si deve evidenziare che la società Telecom Italia S.p.A., con nota inviata a mezzo posta elettronica in data 13 luglio 2017, in riscontro alla richiesta di integrazione istruttoria formulata ai sensi dell'articolo 18, comma 2, del *Regolamento*, si è limitata a rappresentare che “*il dispositivo di rimando (fonoripetitore) è stato attivato il 6 maggio 2016 a fronte della richiesta del 4 marzo 2016*”, documentando al riguardo la risposta scritta fornita alla società istante in data 30 giugno 2016, in riscontro all'ultimo reclamo del 5 maggio 2016.

Pertanto, per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto *ii*), atteso che il servizio accessorio del fonoripetitore, consistente nell'informativa del cambio della numerazione, erogato gratuitamente per i primi 60 giorni, è stato attivato in data 6 maggio 2016, a fronte della ritardata attivazione del predetto servizio dal 14 marzo 2016 (decurtata la franchigia dei 10 giorni di attivazione) al 6 maggio 2016 per il numero di 53 giorni, trova applicazione la misura indennitaria di euro 106,00, pari al doppio dell'importo di euro 53,00 computato secondo il parametro di euro 1,00 *pro die* previsto per i servizi accessori gratuiti, in conformità a quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 3, comma 4, e 12, comma 2, del sopra citato *Regolamento indennizzi*.

Da ultimo, per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto *iii*), di liquidazione di un indennizzo per mancato riscontro ai reclami, la stessa deve ritenersi accoglibile, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 11, comma 1, del *Regolamento indennizzi* secondo il quale “*se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00". Di conseguenza, a fronte del primo reclamo scritto inoltrato dall'istante in data 10 marzo 2016, in considerazione dei 81 giorni intercorrenti dal 10 aprile 2016 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 30 giugno 2016, data quest'ultima di riscontro alla doglianza della ritardata attivazione del dispositivo di rimando, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di euro 81,00 a titolo di indennizzo per il mancato riscontro al predetto reclamo.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte limitatamente alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile, mediante lo storno degli importi fatturati successivamente al recesso contrattuale, nonché alla liquidazione dell'importo di euro 106,00 (*centosei/00*) a titolo di indennizzo per la ritardata attivazione del fonoripetitore, dell'importo di euro 81,00 (*ottantuno/00*) a titolo di indennizzo per la ritardata risposta al reclamo del 10 marzo 2016 e dell'importo di euro 100,00 a titolo di spese procedurali sostenute dall'istante per il tentativo di conciliazione esperito presso il CORECOM Campania e per la presente procedura;

DETERMINA

1. La società Telecom Italia S.p.A., in accoglimento dell'istanza formulata in data 3 maggio 2017 dal sig. Fatale, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società Team Assistenza, è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 0815309XXX, mediante lo storno degli importi fatturati successivamente alla richiesta di recesso contrattuale, con contestuale emissione di relative note di credito.

2. La società Telecom Italia S.p.A. è, altresì, tenuta a pagare in favore dell'istante oltre alla somma di euro 100,00 (*cento/00*) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 106,00 (*centosei/00*) a titolo di indennizzo computato nella misura del doppio del limite massimo previsto per il numero di 53 giorni di ritardata attivazione del servizio accessorio, dal 14 marzo 2016 al 6 maggio 2016, secondo il combinato disposto di cui agli articoli 3, comma 4, e 12, comma 2, del *Regolamento indennizzi*;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

ii. euro 81,00 (ottantuno/00) a titolo di indennizzo a titolo di indennizzo per il ritardato riscontro al reclamo del 10 marzo 2016, secondo quanto previsto dall'articolo 11, comma 1, del *Regolamento indennizzi*.

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, 11/08/2017

Il Direttore
Mario Staderini