



*Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*  
*Direzione Tutela dei Consumatori*  
*Ufficio controversie e sanzioni*

Prot. n° 14620  
del 31/03/2014

[REDACTED] S.p.A.  
Via [REDACTED] n. [REDACTED]  
[REDACTED]  
c.a.: avv. [REDACTED]

Terracino Domenico  
Via F. Paolo Michetti n.1  
80127 NAPOLI

**Raccomandata A.R.**

Rif. GU14/18/14/DIT/ADN

**Oggetto: Provvedimento di definizione del procedimento inerente alla controversia Terracino Domenico/[REDACTED] S.p.A..**

Si trasmette, ai sensi dell'articolo 19, comma 7 del regolamento di procedura relativo alle controversie fra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera n.173/07/CONS, il provvedimento di definizione della controversia di cui in oggetto.

Il Funzionario Responsabile

[REDACTED]



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*Direzione tutela dei consumatori*

**DETERMINA DIRETTORIALE n. 43/14/DIT/Gu14/18/14**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSA**

**TERRACINO DOMENICO/ [REDACTED] 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 e s.m.i.;

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"*;

VISTA l'istanza del 2 gennaio 2014, con la quale il sig. Domenico Terracino ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società [REDACTED] S.p.A.;





# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

## Direzione tutela dei consumatori

VISTA la nota del 21 gennaio 2014 prot. n. 2725/14/DIT 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 25 febbraio 2014;

UDITE entrambe le parti nella predetta audizione;

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

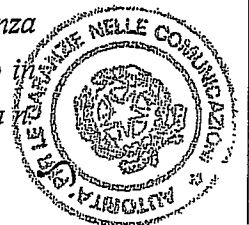
CONSIDERATO che sulla base della documentazione istruttorio acquisita agli atti del procedimento è risultato che:

Il sig. Domenico Terracino, intestatario dell'utenza telefonica n. [REDACTED], ha contestato la sospensione del servizio telefonico e del servizio Adsl dal 31 agosto 2013 al 1 settembre 2013, nonché la fatturazione arbitraria dell'importo di euro 9,44 (di cui euro 6,44 imputato a titolo di "aggiornamento corrispettivo servizi" ed euro 3,00 a titolo di "consegna elenchi telefonici 2013") nel conto n. 5622 [REDACTED] del 14 agosto 2013.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, alla ricezione della predetta fattura, provvedeva alla contestazione delle suddette voci di addebito, mediante l'invio di reclamo scritto a mezzo fax del 4 settembre 2013. Tuttavia, il gestore non forniva alcun riscontro scritto, né si attivava alla restituzione delle somme contestate.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede: i) la liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio telefonico e del servizio Adsl dal 31 agosto 2013 al 1 settembre 2013; ii) la restituzione dell'importo di euro 9,44, quale somma delle voci di addebito contestate, imputate nel conto n. 5622 [REDACTED] del 14 agosto 2013; iii) la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo; iv) il rimborso delle spese procedurali.

La società [REDACTED] S.p.A., nella memoria del 7 febbraio 2014, inviata in pari data a mezzo posta certificata, ha evidenziato che "in relazione alla sospensione dal 31 agosto 2013 al 1 settembre 2013, dunque potenzialmente meno di 24 ore, [REDACTED] rileva che ai sensi del regolamento contrattuale, in particolare della Carta dei Servizi, la scrivente dispone di 72 ore per intervenire onde risolvere il disservizio. In merito alla doglianza relativa ai costi ritenuti ingiustificati [REDACTED] rileva che il cliente è stato informato in maniera opportuna e puntuale. La veridicità di tale circostanza emerge dalla fattura





## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

### Direzione tutela dei consumatori

7028 del 14 ottobre 2011 attraverso la quale la scrivente ha annunciato, quanto segue: in considerazione delle mutate condizioni di mercato e dei rilevanti costi ed investimenti sostenuti per garantire un servizio di elevata qualità la informiamo che [redacted], nel rispetto delle vigenti condizioni contrattuali, provvederà ad un adeguamento dell'importo mensile del suo abbonamento. Pertanto, a partire dal 20 agosto 2011, il costo complessivo del suo abbonamento aumenterà di euro 1,20/mese iva inclusa. Il cliente è stato anche informato della facoltà di recedere dal contratto entro 30 giorno dalla comunicazione che precede. In relazione al reclamo a cui l'istante fa riferimento, [redacted] ha riscontrato la relativa comunicazione telefonicamente, riferendo al predetto di non aver rilevato alcuna anomalia o disservizio sulla propria rete".

Per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto i), di liquidazione di un indennizzo per la sospensione di entrambi i servizi dal 31 agosto 2013 al 1 settembre 2013, e quindi per la durata di 48 ore, la stessa non è accoglibile, in quanto le condizioni contrattuali di [redacted], nonché la relativa Carta dei servizi prevedono la tempistica delle 72 ore per il ripristino della funzionalità dei servizi, decorrente dalla data di segnalazione di guasto inviata dall'istante.

Per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto ii), di restituzione dell'importo di euro 9,44, quale somma delle voci di addebito contestate, imputate nel conto n. 5622 del 14 agosto 2013, la stessa è accoglibile, in quanto l'informativa resa all'istante nella fattura n. 7028 del 14 ottobre 2011, a cui fa riferimento la memoria prodotta dalla società [redacted] S.p.A., non può ritenersi sufficiente in termini di trasparenza e chiarezza esplicativa. La stessa, infatti, oltre ad essere di gran lunga antecedente alla fattura di cui di cui si controverte, non è conforme a quanto previsto dall'articolo, 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". Al riguardo, il gestore, non fornendo alcuna giustificazione in ordine agli importi addebitati a titolo di "aggiornamento corrispettivo servizi" e di "consegna elenchi telefonici 2013", peraltro mai richiesti quanto mai consegnati all'istante, non ha garantito la trasparenza delle condizioni economiche e non ha consentito all'utente di





## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

verificare l'effettivo costo del traffico telefonico, ai sensi dell'articolo 3, della delibera n.96/07/CONS.

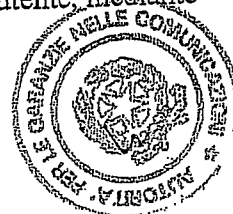
Di converso, per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto *iii*), di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo, si deve ritenere che, a fronte della mancata risposta al reclamo del 4 settembre 2013, in considerazione dei 90 giorni di ritardata risposta intercorrenti dal 4 ottobre 2013 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 2 gennaio 2014, data quest'ultima di deposito dell'istanza introduttiva del presente procedimento, l'istante ha diritto alla corresponsione di euro 90,00 a titolo di indennizzo, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 11, comma 1, dell'allegato A alla delibera n.73/11/CONS 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 ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00".

CONSIDERATO, per quanto sopra esposto, che la società [REDACTED] S.p.A. non ha provveduto alla corretta gestione del cliente, fornendo adeguata informativa ai sensi dell'articolo 3 della delibera n. 126/07/CONS;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte limitatamente al rimborso dell'importo di euro 9,44, quale somma delle voci di addebito contestate, imputate nel conto n. 5622 [REDACTED], del 14 agosto 2013, alla liquidazione dell'importo di euro 90,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 4 settembre 2013, nonché dell'importo di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese procedurali sostenute dall'istante per il tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Corecom Campania e per la presente procedura;

### DETERMINA

1. La società [REDACTED] S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza formulata in data 2 gennaio 2014 dal sig. Domenico Terracino, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante bonifico o assegno bancario:





# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

## Direzione tutela dei consumatori

- i) euro 9,44 (*nove/44*) a titolo di rimborso delle voci di addebito contestate, imputate nel conto n. 5622 del 14 agosto 2013, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
- ii) euro 90,00 (*novanta/00*) a titolo di indennizzo per la ritardata risposta al reclamo del 4 settembre 2013, computato ai sensi dell'articolo 11, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n.73/11/CONS, come sopra specificato, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
- iii) 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, 31/03/2014

Il presente documento composto da  
n. 5 pagine è conforme all'originale

Il Direttore

