



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 32/14/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
BORGHI /TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 1765/13)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 31 marzo 2014;

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*”;

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*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 32/14/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS, di seguito “*Regolamento*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA l’istanza del 9 dicembre 2013, acquisita al protocollo n. 62334/13/NA, con la quale il sig. Borghi 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.;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Il sig. Borghi, intestatario dell'utenza telefonica n. 0789.40xxx, contesta la ritardata disattivazione del servizio telefonico da parte della società Telecom Italia S.p.A., nonché la fatturazione di importi emessi successivamente alla richiesta di disdetta contrattuale.

In particolare, l'istante ha rappresentato che in data 13 dicembre 2012 richiedeva la cessazione del contratto di abbonamento inerente alla suddetta utenza telefonica. Nonostante la disdetta contrattuale, la società Telecom Italia S.p.A. perseverava nella fatturazione di importi inerenti ad un servizio non più usufruito, in quanto formalmente disdettato dall'istante. Pertanto, in data 27 giugno 2013 l'istante inviava formale reclamo, a seguito del quale riscontrava che la cessazione del contratto di abbonamento era avvenuta solo in data 14 giugno 2013.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. lo storno di tutti gli importi fatturati successivamente alla richiesta di disdetta contrattuale del 13 dicembre 2012;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la ritardata attivazione/cessazione del servizio;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- iv. il rimborso dei costi;
- v. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società Telecom Italia S.p.A., con nota del 12 febbraio 2014, ha rappresentato che: *“in data 13 dicembre 2012 il cliente invia richiesta scritta di cessazione della linea n. 0789.40xxx. In data 30 maggio 2013 il cliente inoltra seconda richiesta scritta di cessazione della linea. In data 31 maggio 2013 risulta emesso ordine di cessazione della linea espletato il 14 giugno 2013. Il 5 giugno 2013 risulta inviato al cliente sollecito di pagamento per fattura scaduta relativa al conto n. 2/13. In data 27 giugno 2013 il cliente invia reclamo scritto, contestando il sollecito di pagamento per le fatture non saldate a partire dal conto n. 2/13. In data 11 luglio 2013 il reclamo risulta lavorato con esito fondato e vengono emesse note di credito a favore del cliente per un totale di euro 89,28 a storno delle fatture n. 2/13 e n. 3/13. In data 5 dicembre 2013 risulta esperito il tentativo di conciliazione presso il Corecom Sardegna conclusosi con mancato accordo, nonostante la proposta di Telecom di euro 400,00 a titolo di indennizzo, oltre allo stato dell'importo insoluto”*.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In via preliminare, va rilevata la tardività della memoria difensiva della società Telecom Italia S.p.A. atteso che la stessa è stata inviata in data 12 febbraio 2014, quindi oltre il termine dei 20 giorni decorrenti dall'avvio del presente procedimento. Pertanto, il posizionamento espresso dalla società può rivestire solo una valenza ricognitiva, utile al completamento istruttorio.

Nel merito, la richiesta dell'istante di cui al punto *i*) è accoglibile, in quanto non risulta fondata alcuna pretesa creditoria vantata dalla società Telecom Italia S.p.A. a fronte di un servizio non più usufruito, poiché ritualmente disdettato.

Parimenti, la richiesta dell'istante di cui al punto *ii*), di liquidazione di un indennizzo per la ritardata cessazione contrattuale, è accoglibile, in quanto la società Telecom Italia S.p.A. avrebbe dovuto provvedere alla dismissione del servizio entro il termine di efficacia dei 30 giorni, decorrenti dalla ricezione della richiesta di disdetta contrattuale del 13 dicembre 2012. Invece, nel caso di specie, la dismissione della linea telefonica è avvenuta solo in data 14 giugno 2013, come peraltro riconosciuto dalla società medesima e comunicato all'istante con nota del 12 luglio 2013, con un ritardo, quindi, di 153 giorni decorrenti dal 12 gennaio 2013, decurtati i 30 giorni di lavorazione della richiesta di disdetta contrattuale.

Diversamente, non sussistono i presupposti per la liquidazione di un indennizzo per mancato riscontro al reclamo, come richiesto dall'istante al punto *iii*), in quanto, a fronte della nota del 27 giugno 2013, la società Telecom Italia S.p.A., in riscontro alla richiesta dell'istante di storno degli importi addebitati successivamente alla disdetta contrattuale, con nota del 12 luglio 2013 ha comunicato di avere già disposto la diminuzione dei conti in contestazione, rispettando, quindi, il termine dei 30 giorni decorrenti dal ricevimento del reclamo stesso, in conformità a quanto previsto dalla Carta dei Servizi Telecom Italia. Del pari, non è accoglibile la richiesta di cui al punto *iv*), in quanto il rimborso di costi, non specificati e documentati dall'istante, non può rientrare nella previsione di cui all'articolo 19, comma 4, del Regolamento.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 (cento/00) considerato che la stessa ha presentato istanza di conciliazione presso il CORECOM e non ha presenziato personalmente innanzi all'Autorità;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Borghi nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.
2. La società Telecom Italia S.p.A. è 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 765,00 (settecentosessantacinque/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 5,00 per il numero di 153 giorni di mancata cessazione di un servizio non più richiesto, in quanto disdettato, secondo quanto previsto dall'articolo 8, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS.
3. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 31 marzo 2014

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani