



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 123/15/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
LOVECCHIO / TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 814/15)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti dell'8 ottobre 2015;

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. 390/15/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*”, di seguito *Regolamento* come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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 sig. Lovecchio, del 3 giugno 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Il sig. Lovecchio, intestatario dell'utenza telefonica n. 091345xxx, contesta la sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL, il successivo malfunzionamento del servizio telefonico, nonché la fatturazione indebita di importi emessa dalla società Telecom Italia S.p.A. a fronte di un servizio mai usufruito.

In particolare, l'istante, titolare di un contratto di fornitura del servizio telefonico e del servizio ADSL con la società Wind Telecomunicazioni S.p.A., ha rappresentato che, a far data dal 6 novembre 2014, riscontrava la totale interruzione del servizio telefonico e, a seguito di reclamo telefonico, apprendeva che il predetto disservizio era dipeso dalla lavorazione di una richiesta di rientro in Telecom Italia; circostanza quest'ultima avallata dalla contestuale ricezione di un modulo di richiesta di attivazione del servizio telefonico con la società Telecom Italia S.p.A. e del conto n. 6/14 emesso in data 10 novembre 2014.

Pertanto, in data 26 novembre 2014, l'istante, per il tramite del proprio legale, inviava formale diffida alla società Telecom Italia S.p.A. in ordine al ripristino del servizio telefonico con la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. e allo sgravio degli importi addebitati nella suddetta fattura. Nonostante i ripetuti reclami scritti e telefonici, la società Telecom Italia S.p.A. non provvedeva alla risoluzione del disservizio, ma perseverava nella fatturazione di importi non dovuti, a fronte di un servizio mai richiesto ed usufruito dall'istante. In data 2 marzo 2015 anche il servizio ADSL veniva interessato dalla totale interruzione; solo in data 18 marzo 2015, entrambi i servizi venivano ripristinati con la società Wind Telecomunicazioni S.p.A.; tuttavia il servizio telefonico, pur se funzionante, veniva inibito al traffico in entrata proveniente da alcune direttrici, fino alla data del 9 aprile 2015.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio telefonico dal 6 novembre 2014 al 18 marzo 2015;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio ADSL dal 2 marzo 2015 al 18 marzo 2015;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per il funzionamento parziale del servizio telefonico dal 18 marzo 2015 al 9 aprile 2015;
- iv. la liquidazione di un indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti e per l'errata fatturazione;
- v. la liquidazione di un indennizzo per la ritardata risposta ai reclami;
- vi. lo storno di tutti gli importi fatturati a partire dal conto n. 6/14;
- vii. il risarcimento dei danni;
- viii. il rimborso delle spese procedurali.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. La posizione dell'operatore

La società Telecom Italia S.p.A., con nota inviata in data 29 luglio 2015 a mezzo posta certificata, ha rappresentato che: *“La linea è con altro operatore; rileviamo in data 11 ottobre 2014 tra le esigenze una richiesta di rientro avanzata per un’utenza business intestata al sig. Grillo, unitamente al telefono residenziale 091345yyy. Evidentemente per un disguido del processo e, l’ordine di rientro è stato emesso per il telefono n. 091345xxx, intestato al sig. Lovecchio, che a seguito di tale lavorazione, rientrava in Telecom Italia. Nella data del 9 dicembre 2014 Telecom Italia riceveva da parte del legale del sig. Lovecchio un reclamo relativo al rientro in Telecom Italia; tale richiesta veniva lavorata ed in data 15 marzo 2015 si inoltrava risposta scritta. Nella data del 10 aprile 2015 Telecom Italia provvedeva a migrare la linea verso altro operatore. Nel merito, Telecom Italia si dichiara disponibile ad annullare tutta la morosità pari ad euro 260,39 relativa ai conti dal 6/14 al 3/15, nonché ad indennizzare la parte istante”.*

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte per le motivazioni che seguono.

In *primis*, si deve rilevare che la sospensione che ha interessato il servizio telefonico dal 6 novembre 2014 al 18 marzo 2015, ed il servizio ADSL dal 2 marzo 2015 al 18 marzo 2015 inerente all’utenza telefonica n. 091345xxx è dipesa da una erronea lavorazione da parte della società Telecom Italia S.p.A. di una richiesta di rientro da parte di un soggetto diverso, tale sig. Grillo. Nello specifico, dalla documentazione acquisita agli atti si è riscontrato un errore materiale (inserimento dell’utenza telefonica n. 091345xxx intestata al sig. Lovecchio, in luogo dell’utenza telefonica n. 091345yyy intestata al sig. Grillo, effettivo richiedente) come pacificamente riconosciuto ed asserito in memoria dalla società Telecom Italia S.p.A.

Tale erronea sospensione, imputabile esclusivamente alla predetta società, legittima la liquidazione dell’indennizzo ai sensi dell’articolo 4, comma 1, della delibera n. 73/11/CONS secondo il parametro di euro 7,50 *pro die* da computarsi per il numero complessivo di 132 giorni dal 6 novembre 2014 al 18 marzo 2015 per il servizio telefonico, e per il numero di 16 giorni dal 2 marzo 2015 al 18 marzo 2015 per il servizio ADSL. Pertanto, le richieste dell’istante di cui ai punti *i*) e *ii*), possono ritenersi accoglibili.

Parimenti, con riferimento alla richiesta dell’istante di cui al punto *iii*), di liquidazione di un indennizzo per il funzionamento parziale del servizio telefonico dal 18 marzo 2015 al 9 aprile 2015, si deve evidenziare che il predetto malfunzionamento, dipeso da parziale deconfigurazione della risorsa numerica da parte della società Telecom Italia S.p.A., come supportato dall’asserzione presente nella sopracitata memoria *“nella data del 10 aprile 2015 Telecom Italia provvedeva a migrare la linea*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

verso altro operatore”, che però non ha comportato la totale interruzione del servizio telefonico, per il numero di 22 giorni implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall’utente, computato secondo il parametro di euro 2,50 *pro die* secondo quanto previsto dall’articolo 5, comma 2, dell’allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS.

Di converso, la richiesta dell’istante di cui al punto *iv*), non può ritenersi accoglibile, 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 addebitati, ma non dovuti, in conformità a quanto previsto dalla Carta dei Servizi. Inoltre, la questione controversa si sostanzia nell’errata fatturazione di un servizio di cui risulta richiedente e fruitore un altro soggetto, e non nell’attivazione indebita di un servizio, a fronte della richiesta di una persona fisica sia pure diversa; pertanto, non può trovare applicazione l’articolo 8, comma 1, dell’allegato A) alla delibera n.73/11/CONS.

Diversamente, la richiesta dell’istante di cui al punto *v*), di liquidazione di un indennizzo per la ritardata risposta ai reclami, può ritenersi accoglibile, 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*”. Di conseguenza, a fronte del primo reclamo scritto inviato dall’istante in data 26 novembre 2014, in considerazione degli 82 giorni intercorrenti dal 26 dicembre 2014 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 18 marzo 2015, data quest’ultima di primo riscontro, coincidente peraltro con il ripristino della funzionalità dei servizi, l’istante ha diritto alla corresponsione dell’importo di euro 82,00 (ottantadue/00) a titolo di indennizzo, computato per il mancato riscontro al predetto reclamo.

Parimenti, la richiesta dell’istante di cui al punto *vi*), di storno di tutte le fatture a partire dal conto n. 6/14, può ritenersi accoglibile, in quanto la società Telecom Italia S.p.A. ha fatturato importi inerenti a servizi mai attivati ed utilizzati dall’istante, riconoscendo peraltro nel corso dell’istruttoria la relativa non debenza.

Da ultimo, non deve ritenersi accoglibile la richiesta risarcitoria dell’istante di cui al punto *vii*), in quanto liquidazione del danno esula dalle competenze dell’Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell’inadempimento, come previsto espressamente dall’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, l’importo di euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese sostenute, considerato che l’istante ha avviato la procedura conciliativa presso il CORECOM Sicilia e si è fatto assistere nella presente procedura;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità parzialmente accoglie l'istanza del sig. Lovecchio, nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 091345xxx, mediante lo storno di tutti gli importi fatturati, a decorrere dal con conto n. 6/14, con emissione di relative note di credito e con ritiro delle attività monitorie e/o gestionali di recupero del credito, astenendosi, altresì, dal porre in essere ulteriori fatturazioni.

3. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 150,00 (*centocinquanta/00*) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 990,00 (*novacentonovanta/00*) a titolo di indennizzo, computato moltiplicando il parametro di euro 7,50 *pro die* per il numero di 132 giorni di sospensione del servizio telefonico dal 6 novembre 2014 al 18 marzo 2015, secondo quanto previsto dall'articolo 4, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS;

ii. euro 120,00 (*centoventi/00*) a titolo di indennizzo, computato moltiplicando il parametro di euro 7,50 *pro die* per il numero di 16 giorni di sospensione del servizio ADSL dal 2 marzo 2014 al 18 marzo 2015, secondo quanto previsto dall'articolo 4, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS;

iii. euro 55,00 (*cinquantacinque/00*) a titolo di indennizzo, computato moltiplicando il parametro di euro 2,50 *pro die* per il numero di 22 giorni di irregolare erogazione del servizio telefonico dal 18 marzo 2015 al 9 aprile 2015, secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS;

iv. euro 82,00 (*ottantadue/00*) a titolo di indennizzo a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 26 novembre 2014, secondo quanto previsto dall'articolo 11, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS.

4. 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.

5. 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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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.

Napoli, 8 ottobre 2015

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim*
Antonio Perrucci