



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 141/16/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
FIORETTI / TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 495/16)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 7 luglio 2016;

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. 88/16/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 denominato *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. Fioretti, del 22 marzo 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Il sig. Fioretti, intestatario dell’utenza telefonica n. 0825986xxx ha contestato la mancata attivazione del servizio “*Tim Vision*”, la mancata risposta ai reclami, l’interruzione del servizio telefonico e del servizio ADSL, nonché la perdita della numerazione.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In particolare, l'istante ha rappresentato che, nel mese di ottobre 2014, già cliente Telecom, aderiva all'offerta commerciale per l'attivazione del servizio "*Tim Vision*". Pur tuttavia, la società Telecom Italia S.p.A. non provvedeva alla consegna del decoder dedicato al predetto servizio. Pertanto, l'offerta sottoscritta non veniva mai attivata. Ciononostante, l'istante riscontrava l'addebito del canone "*Tim Vision*" nella fatturazione emessa dalla società Telecom Italia S.p.A. successivamente all'adesione alla predetta offerta commerciale. Contestualmente, l'istante provvedeva a contestare gli importi fatturati indebitamente attraverso ripetuti reclami telefonici e scritti, mai riscontrati dall'operatore. Successivamente, l'operatore Telecom Italia sospendeva senza preavviso il servizio voce in uscita ed il servizio ADSL, rispettivamente in data 1 giugno 2015 e 7 giugno 2015.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per la mancata attivazione del servizio "*Tim Vision*";
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la disattivazione del servizio voce e del servizio ADSL;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per la perdita della numerazione;
- iv. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- v. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società Telecom Italia S.p.A. in sede di udienza di discussione tenutasi presso questa Autorità in data 26 maggio 2016, ha precisato che, nonostante lo storno di tutti gli importi fatturati per il servizio "*Tim Vision*", l'istante non ha provveduto al pagamento delle singole voci di addebito, non oggetto di contestazione. Nell'occasione, l'operatore si è dichiarato disponibile a riconoscere l'indennizzo per la mancata attivazione del servizio "*Tim Vision*". Tuttavia, tale proposta non è stata accettata dal legale della parte istante.

3. Motivazione della decisione

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

In via preliminare, per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto i), di liquidazione di un indennizzo per la mancata attivazione del servizio *Tim Vision*, si deve rilevare che il posizionamento espresso dalla società Telecom Italia in sede di udienza di discussione, supportato da idonea documentazione probatoria depositata dal medesimo



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

operatore su richiesta di integrazione istruttoria ai sensi dell'articolo 18, comma 2, del Regolamento, ha confermato le doglianze asserite dalla parte istante in ordine alla mancata attivazione del predetto servizio. Invero, tale disservizio implica la corresponsione di un indennizzo da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 3, comma 4, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, secondo il quale *“nel caso di servizi accessori è applicato per ogni giorno di ritardo l'importo maggiore tra la metà del canone mensile del servizio interessato e la somma di euro 1,00, fino ad un massimo di euro 300,00”*. Per il computo di tale indennizzo si deve fare riferimento al periodo intercorrente al 1 ottobre 2014 (data di richiesta del servizio *Tim Vision*) al 26 giugno 2015 (data di effettiva risoluzione contrattuale) per il numero complessivo di 268 giorni.

Per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto ii), di liquidazione di un indennizzo per la disattivazione del servizio voce e del servizio ADSL, la stessa deve ritenersi accoglibile, in quanto dalla espletata istruttoria è emerso che la società Telecom Italia S.p.A. ha adottato senza preavviso la misura della sospensione amministrativa di entrambi i servizi. Al riguardo giova evidenziare che l'articolo 20, comma 1, delle Condizioni generali di abbonamento Telecom, in materia di sospensione per ritardato pagamento, prevede che *“Telecom, previa comunicazione anche telefonica, può sospendere il Servizio al Cliente che non provveda al pagamento della Bolletta entro la data di scadenza ivi riportata”*. Sul punto, va precisato, altresì, quanto previsto in tema di risoluzione contrattuale dall'articolo 21 delle predette Condizioni, secondo il quale *“trascorsi 15 giorni dalla data di sospensione del Servizio, determinatasi per qualsiasi causa, Telecom può risolvere di diritto il presente Contratto dando al Cliente un preavviso tramite raccomandata con avviso di ricevimento di almeno 10 giorni dalla data di ricevimento della stessa”*.

Nel caso di specie, l'operatore Telecom ha prodotto agli atti, in riscontro alla richiesta di integrazione istruttoria, la copia della schermata di sospensione del servizio telefonico avvenuta in data 1 giugno 2015, nonché la copia della comunicazione di risoluzione contrattuale inviata all'istante in data 16 giugno 2015 a mezzo lettera raccomandata A/R, la n. 61479538968 - 2, dalla quale si evince il dettaglio delle singole fatture rimaste insolute. Invero, a fronte del mancato pagamento da parte dell'istante delle fatture, a partire dal conto n. 1/15 relativo al primo bimestre 2015 fino al conto n. 3/2015 relativo al terzo bimestre 2015, a prescindere dal regolare e continuo utilizzo da parte dell'istante dei servizi telefonici, la società Telecom Italia S.p.A. avrebbe comunque dovuto inoltrare al sig. Fioretti un sollecito di pagamento con preavviso di sospensione.

Pertanto, per quanto sopra esposto, l'istante ha diritto all'indennizzo di cui all'articolo 4, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, computato moltiplicando il parametro pari ad euro 7,50 *pro die* per il numero di 25 giorni di sospensione/cessazione del servizio telefonico e per il numero di 19 giorni di sospensione del servizio ADSL.

Contrariamente, la richiesta dell'istante di cui al punto iii), di liquidazione di un indennizzo per la perdita della numerazione, deve ritenersi non accoglibile, atteso che dall'espletata istruttoria non è emersa alcuna responsabilità ascrivibile alla società Telecom Italia in ordine alle doglianze sollevate dall'istante. Nello specifico, in assenza di alcun tracciamento scritto e/o verbale attestante la espressa richiesta dell'istante di



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

recupero della numerazione, dalla documentazione acquisita agli atti non emergono elementi probanti e circostanziati, tali da dimostrare l'imputabilità dell'asserita perdita della predetta risorsa numerica alla condotta posta in essere dalla società Telecom Italia S.p.A.

Al riguardo va precisato che, a fronte della comunicazione di risoluzione del contratto per mancato pagamento degli importi inerenti alla fornitura dei servizi telefonici, inviata all'istante dalla società Telecom Italia in data 16 giugno 2015, il sig. Fioretti non solo non ha provveduto al pagamento degli importi non oggetto di contestazione, circostanza questa che avrebbe impedito la risoluzione di diritto del contratto, ma non ha nemmeno manifestato la volontà di mantenere la disponibilità dell'utenza di cui si controverte. Invero, detta volontà non emerge nemmeno dalla disamina della lettera raccomandata A/R n. 149450160008 e della lettera raccomandata A/R n. 145969798213, inviate dall'istante rispettivamente in data 18 giugno 2015 ed in data 11 agosto 2015, con le quali il sig. Fioretti ha sollevato doglianze in ordine alla mancata attivazione del servizio *Tim Vision* e alla conseguente disattivazione dei servizi telefonici, richiedendo, all'uopo, copia della modulistica di adesione contrattuale.

Per quanto sopra esposto, non si rileva alcuna responsabilità ascrivibile alla società Telecom Italia in ordine alle contestazioni sollevate dall'istante.

Da ultimo, per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto iv), di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami, la stessa deve 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”*.

Sul punto va chiarito che dalla espletata istruttoria, ed in particolare dalla disamina della documentazione prodotta agli atti dall'operatore Telecom su richiesta di integrazione istruttoria, è emerso che le note scritte inviate dalla medesima società all'istante, oltre a non essere rispondenti a quanto richiesto dal sig. Fioretti, risultano generiche e non conformi a quanto prescritto dall'articolo 8, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP, secondo il quale *“L'organismo di telecomunicazioni comunica all'utente l'esito del reclamo. In caso di accoglimento del reclamo, l'organismo di telecomunicazioni indica i provvedimenti o le misure soddisfatti per rimuovere le irregolarità riscontrate e per il ristoro dei pregiudizi arrecati. In caso di rigetto, la risposta in esito al reclamo è in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti”*. Pertanto, nel caso di specie deve ritenersi sussistente la mancanza di ascolto, di dialogo e di contraddittorio con il gestore che fonda il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo da mancata risposta al reclamo. Pertanto, a fronte del primo reclamo scritto del 30 gennaio 2015, prodotto in copia agli atti, in considerazione dei 372 giorni intercorrenti dal 1 marzo 2015 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 7 marzo 2016, data di prima interlocuzione tra le parti innanzi al CORECOM Campania,



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo, computato nella misura massima per il mancato riscontro al predetto reclamo.

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 presentato istanza di conciliazione presso il CORECOM e si è fatto assistere nella presente procedura;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Fioretti, 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 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 187,50 (centottantasette/50) a titolo di indennizzo, computato moltiplicando il parametro di euro 7,50 *pro die* per il numero di 25 giorni di sospensione del servizio telefonico dal 1 giugno 2015 (data di sospensione del servizio) al 26 giugno 2015 (data di risoluzione del contratto), secondo quanto previsto dall'articolo 4, comma 1, dell'allegato A), alla delibera n. 73/11/CONS;

ii. euro 142,50 (centoquarantadue/50) a titolo di indennizzo, computato moltiplicando il parametro di euro 7,50 *pro die* per il numero di 19 giorni di sospensione del servizio ADSL dal 7 giugno 2015 (data di sospensione del servizio) al 26 giugno 2015 (data di risoluzione del contratto), secondo quanto previsto dall'articolo 4, comma 1, dell'allegato A), alla delibera n. 73/11/CONS;

iii. euro 268,00 (duecentosessantotto/00) a titolo di indennizzo per la mancata attivazione del servizio accessorio *Tim Vision*, secondo quanto previsto dall'articolo 3, comma 4, dell'allegato A), alla delibera n. 73/11/CONS;

iv. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, secondo quanto previsto dall'articolo 11, 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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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.

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, 7 luglio 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi