



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 145/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
DE ROSA/TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14/922/17)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 26 settembre 2017;

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. 125/17/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*” di seguito “*Regolamento indennizzi*”;

VISTA l’istanza del sig. De Rosa, del 5 maggio 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Il sig. De Rosa, in qualità di erede del sig. V. De Rosa, intestatario dell'utenza telefonica n. 0817392XXX, contesta l'arbitraria disattivazione della linea telefonica da parte della società Telecom Italia S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato di aver richiesto a seguito del decesso del padre sig. V. De Rosa, avvenuto in data 22 novembre 2015, la voltura del relativo contratto di abbonamento.

In data 10 dicembre 2015, la società Telecom Italia S.p.A., disattendendo la predetta richiesta di subentro, sospendeva immotivatamente la linea telefonica. Nonostante i numerosi reclami telefonici, il servizio non veniva ripristinato neanche a seguito dell'istanza di adozione di provvedimento temporaneo presentata in data 1 giugno 2016 innanzi al CORECOM Campania.

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

- i. liquidazione di un indennizzo per l'arbitraria cessazione della linea telefonica n. 0817392518 a far data dal 10 dicembre 2015;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la perdita della predetta numerazione attiva dal mese di gennaio 2006;
- iii. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

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* a supporto della propria posizione.

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.

Per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto i), di liquidazione di un indennizzo per l'arbitraria disattivazione della linea telefonica, si deve evidenziare che la società Telecom Italia S.p.A. con nota inviata a mezzo posta elettronica in data 3 luglio 2017, in riscontro alla richiesta di integrazione istruttoria formulata ai sensi dell'articolo 18, comma 2, del *Regolamento*, ha rappresentato di avere espletato in data 12 dicembre 2015 l'ordinativo di cessazione della linea telefonica su espressa richiesta acquisita in data 3 dicembre 2015 nel corso di un contatto telefonico della figlia del sig. V. De Rosa. Al riguardo si deve rilevare che, a prescindere dal fatto che dalla documentazione presente agli atti, e in particolare dalla copia dello stato di famiglia gli unici discendenti del *de*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

cuius risultano essere i sigg. De Rosa e De Rosa, la predetta società non ha fornito copia di alcuna richiesta di cessazione contrattuale da parte di soggetto titolato, in quanto si è limitata ad esibire la semplice annotazione “*richiesta interlocutore figlia di De Rosa V.*” presente nella schermata “*Esigenze*”, senza però produrre copia dell’asserita, ma non provata, disdetta contrattuale secondo le formalità previste dall’articolo 7, delle Condizioni generali di contratto. Peraltro dalla relazione istruttoria emerge che a seguito della cessazione della linea telefonica e dei reclami telefonici inoltrati dal sig. De Rosa a partire dal 29 dicembre 2015 in ordine al ripristino del servizio telefonico, la società Telecom Italia S.p.A. ha processato tre ordinativi di riattivazione del servizio nelle date rispettivamente del 4 gennaio 2016, del 10 marzo 2016 e del 9 giugno 2016, tutti annullati per motivazioni non giustificate nel corso della presente istruttoria. Solo a seguito della istanza di adozione di provvedimento temporaneo innanzi al CORECOM Campania, a seguito della richiesta di adozione di provvedimento temporaneo, la predetta società ha documentato il rifiuto del cliente alla predisposizione di un intervento tecnico *in loco* fissato per il 29 giugno 2016.

Per quanto sopra esposto, dalla espletata istruttoria è emerso che la società Telecom Italia S.p.A. ha adottato la misura della cessazione amministrativa della linea telefonica, senza fornirne preventiva informativa. Pertanto, l’istante ha diritto all’indennizzo di cui all’articolo 4, del *Regolamento indennizzi*, computato moltiplicando il parametro pari ad euro 7,50 *pro die* per il numero di 202 giorni di disattivazione della linea telefonica dal 10 dicembre 2015 al 29 giugno 2016 (data quest’ultima di rifiuto del cliente all’intervento tecnico propedeutico all’attivazione del servizio).

Contrariamente, la richiesta dell’istante di cui al punto *ii*), di liquidazione di un indennizzo per la perdita della numerazione, deve ritenersi non accoglibile, atteso che con il rifiuto dell’intervento tecnico programmato in data 29 giugno 2016, documentato agli atti, l’istante ha concorso in misura determinante alla causazione del disservizio; né, d’altronde, successivamente ha dimostrato un proprio interesse concreto alla riattivazione della numerazione, mediante, ad esempio, reclami o istanze in tal senso. Peraltro, l’istante avrebbe potuto richiedere l’attivazione del servizio anche nel corso della presente procedura, atteso che la società Telecom Italia S.p.A. ha confermato l’attuale disponibilità della numerazione dichiarandosi disponibile a processare un eventuale nuovo ordinativo.

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), considerato che l’istante ha esperito il tentativo di conciliazione presso il CORECOM Campania 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*;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. De Rosa, 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, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 1.515,00 (millecinquecentoquindici/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 7,50 *pro die* per il numero di 202 giorni di cessazione della linea telefonica, secondo quanto previsto dall'articolo 4, del *Regolamento indennizzi*.

3. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta, infine, 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.

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, 26 settembre 2017

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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