



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 155/15/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CIOFFI / TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 1134/15)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 1 dicembre 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 dell’ing. Cioffi, del 29 luglio 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'ing. Cioffi, intestatario dell'utenza telefonica *business* n. 0824838xxx, ha contestato l'arbitraria sospensione della linea telefonica disposta dalla società Telecom Italia S.p.A. a far data dal mese di febbraio 2014.

In particolare, l'istante ha rappresentato che in data 25 febbraio 2014, recatosi allo studio professionale, riscontrava con sorpresa la sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL e prontamente segnalava il disservizio al centro assistenza clienti. Nell'occasione, veniva a conoscenza che la totale interruzione di entrambi i servizi era dipesa dal mancato pagamento delle fatture, a partire dal conto n. 6/13; fatture mai ricevute a causa di un disguido postale che aveva interessato l'intero territorio di Cervinara (AV).

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione di entrambi i servizi a far data dal mese di febbraio 2014;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 24 marzo 2014;
- iii. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società Telecom Italia S.p.A. ha evidenziato, con memoria inviata a mezzo posta certificata del 25 settembre 2015, che: *“dalle verifiche effettuate nei sistemi la linea telefonica veniva sospesa il 4 febbraio 2014 per il mancato pagamento delle fatture dal conto n. 6/13 con scadenza del 10 dicembre 2013 e delle fatture successive. Il cliente ha ricevuto una comunicazione per gli importi insoluti sulla fattura del primo bimestre 2014, una lettera tramite raccomandata inviata il 15 gennaio 2014 ed una lettera di risoluzione contrattuale del 27 febbraio 2015. La linea veniva definitivamente cessata in data 4 dicembre 2014. La richiesta di liquidazione degli indennizzi è infondata, in quanto gli addebiti sono tutti regolari”*.

3. Motivazione della decisione

Sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per le seguenti motivazioni.

La richiesta dell'istante di cui al punto *i)*, di liquidazione di un indennizzo per la sospensione di entrambi i servizi a far data dal mese di febbraio 2014 non può ritenersi



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

accoglibile, atteso che la sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL disposta dalla società Telecom Italia S.p.A. in data 4 febbraio 2014 è legittima in considerazione del mancato pagamento da parte dell'istante di tutte le fatture emesse a partire dal conto n. 6/13, fatture inevase non solo alla relativa scadenza ma anche tardivamente in ragione della ritardata consegna imputabile all'ufficio postale competente, e del preavviso, avvenuto con l'invio da parte della società Telecom Italia S.p.A. della nota di sollecito di pagamento del 15 gennaio 2014, allegata in copia agli atti e quindi nel rispetto del termine di oltre i dieci giorni previsti per l'adozione della misura inibitoria.

Sul punto, si deve evidenziare quanto disposto dall'articolo 19, delle condizioni generali di abbonamento della società Telecom Italia S.p.A. in forza del quale *"...Telecom Italia, previa comunicazione anche telefonica, può sospendere il Servizio al Cliente che non provveda al pagamento della fattura entro la data di scadenza ivi riportata secondo quanto disposto nei successivi commi...Al Cliente che non abbia pagato entro le rispettive scadenze almeno una delle fatture dell'ultimo anno e ritardi il pagamento di una fattura successiva, Telecom Italia si riserva, dopo 15 giorni dalla data di scadenza della fattura stessa, di comunicare preventivamente che il Servizio sarà sospeso trascorsi 10 giorni dalla comunicazione di sollecito stessa"*. Peraltro, mentre la società Telecom Italia S.p.A. ha prodotto in allegato alla memoria la tabella riepilogativa del dettaglio della fatturazione, l'istante, di converso, non ha dimostrato di aver provveduto sia pure tardivamente al pagamento delle fatture in contestazione, allegando copia delle relative ricevute di pagamento.

Da ultimo, non è accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto *ii)*, inerente alla liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 24 marzo 2014, in quanto detta nota, ancorchè indirizzata al CORECOM Campania e solo per conoscenza alla società Telecom Italia S.p.A., si sostanzia in una mera richiesta risarcitoria e non può pertanto ricondursi nella fattispecie del reclamo, così come definita dall'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera n. 179/03/CSP.

Per quanto sopra esposto, accertato che la predetta società ha documentato di avere fornito tutte le informazioni circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi, in conformità a quanto previsto dall'articolo 4, comma 1, della delibera n. 179/03/CSP, non si rileva alcuna responsabilità ascrivibile alla società Telecom Italia S.p.A. in ordine a quanto lamentato dall'istante.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, 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 rigetta l'istanza dell'ing. Cioffi, nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

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, 1 dicembre 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