



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 157/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
GAMBARDELLA/TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14/879/17)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 5 ottobre 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 “*Adozione del nuovo 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 dei sigg. Gambardella, del 2 maggio 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Il sig. Gambardella, intestatario dell'utenza telefonica n. 0817022XXX, contesta l'attivazione non richiesta della linea telefonica da parte della società Telecom Italia S.p.A. precedentemente attiva con la società Wind Tre S.p.A., nonché il parziale funzionamento del servizio telefonico a decorrere dal mese di giugno 2015 e la sospensione del servizio ADSL a far data dal mese di settembre 2015.

In particolare, l'istante, già cliente Wind, ha rappresentato che in data 18 maggio 2015 un *dealer* di Telecom Italia S.p.A. si presentava presso la propria abitazione e in sua assenza induceva il padre, sig. Gambardella, alla sottoscrizione di una proposta di attivazione del servizio telefonico, previa migrazione della risorsa numerica.

Dopo pochi giorni, in data 26 marzo 2015 il sig. Gambardella, quale sottoscrittore del predetto modulo contrattuale, comunicava alla società Telecom Italia S.p.A. di volere recedere dal contratto, esercitando il diritto di ripensamento entro i quattordici giorni lavorativi, richiedendo contestualmente alla società medesima l'interruzione della procedura di trasferimento dell'utenza telefonica. Pur tuttavia, la società Telecom Italia S.p.A., noncurante della suddetta richiesta di recesso contrattuale, perseverava nell'emissione di fatture e dal 29 giugno 2015 inibiva il traffico in entrata, laddove sospendeva il servizio ADSL dal mese di settembre 2015 e poi, dal mese di novembre, anche il servizio telefonico.

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

- i. la liquidazione per l'attivazione non richiesta della linea telefonica a far data dal mese di marzo 2015;
- ii. la liquidazione degli indennizzi per l'erogazione parziale del servizio telefonico dal 29 giugno 2015 e per la sospensione del servizio ADSL dal mese di settembre 2015 e del servizio telefonico dal mese di novembre 2015;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per la cessazione e per la perdita della numerazione storica;
- 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. 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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

In primis, si deve evidenziare che la *res controversa* si incentra sulla migrazione indebita dell'utenza telefonica n. 0817022XXX, precedentemente attiva con la società Wind Telecomunicazioni S.p.A., su richiesta del 18 marzo 2015 del sig. Gambardella, soggetto diverso all'effettivo intestatario e sulla mancata lavorazione della richiesta di recedere dal contratto, ai sensi dell'articolo 54, comma 1, lettera b) del decreto legislativo n. 21/14, formulata dal sottoscrittore appena otto giorni dopo, in data 26 novembre 2015, quindi entro il termine dei quattordici giorni lavorativi dalla predetta richiesta.

Al riguardo, va rilevato che la società Telecom Italia S.p.A. con nota inviata a mezzo posta elettronica in data 8 agosto 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 14 aprile 2015 l'ordinativo di rientro a nome del sig. Gambardella della linea telefonica intestata precedentemente al sig. Gambardella ed attiva con l'operatore Wind a far data dal 7 marzo 2012. Nel corso della presente procedura, la società Telecom Italia S.p.A. non ha dimostrato di avere informato, non appena acquisito l'ordinativo di *delivery*, l'istante in ordine all'incongruenza dell'anagrafica documentale, e in particolare alla divergenza tra il codice fiscale del sig. Gambardella, sottoscrittore della proposta di abbonamento, e quello riferito al sig. Gambardella, unico intestatario dell'utenza telefonica di cui si controverte. Di seguito, emerge da quanto documentato agli atti che detta società, noncurante della richiesta di recesso contrattuale del 26 marzo 2015, ha perseverato nella fornitura del servizio e nella fatturazione di importi che non essendo onorati alla scadenza, hanno determinato prima la sospensione parziale del solo servizio telefonico, inibito al traffico in entrata a far data dal 29 giugno 2015 e poi la totale interruzione del servizio ADSL dal mese di settembre 2015 e del servizio telefonico dal 25 novembre 2015 (data di risoluzione contrattuale).

Pertanto, per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto i), di liquidazione di un indennizzo per l'attivazione del servizio, previa migrazione, non richiesta, l'istante ha diritto all'indennizzo da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 8, comma 1, del *Regolamento indennizzi*, secondo il quale "*nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti ad ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di attivazione*". Per il computo di tale indennizzo si deve fare riferimento al periodo intercorrente al 14 aprile 2015 (data di rientro della numerazione in Telecom Italia) al 25 novembre 2015 (data di effettiva risoluzione contrattuale) per il numero complessivo di 225 giorni.

Di converso, la richiesta dell'istante di cui al punto ii), di liquidazione di un indennizzo per la sospensione prima parziale, poi totale, del servizio telefonico e del servizio ADSL non deve ritenersi accoglibile, in quanto le predette sospensioni disposte dalla società Telecom Italia S.p.A., a partire dal mese di luglio 2015, sono state determinate dal mancato pagamento di tutte le fatture a decorrere dal primo conto n. RT03831401; fatture tutte invase alla relativa scadenza. Al riguardo, mentre la società



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Telecom Italia S.p.A. ha prodotto, in allegato alla predetta nota integrativa, la tabella riepilogativa del dettaglio della fatturazione, e del preavviso di sospensione e di conseguente risoluzione contrattuale ai sensi dell'articolo 1456 del codice civile, l'istante, di contro, non ha dimostrato di aver provveduto al pagamento delle fatture in contestazione, allegando copia delle relative ricevute di pagamento, al fine di provare l'avvenuto pagamento entro i termini scadenza.

Sul punto, si deve evidenziare quanto disposto dall'articolo 19, comma 4, delle Condizioni generali di abbonamento della società Telecom Italia S.p.A. in forza del quale *"...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. In assenza di una specifica comunicazione di sollecito, Telecom provvede a comunicare al cliente la mancata ricezione del pagamento medesimo, inserendo un messaggio sulla fattura del bimestre successivo. Alla data di scadenza della fattura sul quale è riportato il messaggio suddetto, il servizio potrà essere sospeso"*. Inoltre, va evidenziato che a fronte della risoluzione contrattuale, preavvisata con nota del 24 settembre 2015, prodotta in copia agli atti, la società Telecom Italia S.p.A. ha processato la dismissione effettiva dei servizi in data 25 novembre 2015, quindi ben oltre il termine dei 10 giorni dalla ricezione da parte dell'istante della preventiva informativa, secondo quanto previsto contrattualmente in tema di risoluzione contrattuale.

Parimenti, 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 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 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.

Da ultimo, non può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto *iv*), di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami, in quanto il mancato riscontro alle segnalazioni inoltrate dall'istante può ritenersi già compensato dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo.

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 Mario Morcellini, 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 dei sigg.ri Gambardella, 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 1.125,00 (millecentoventicinque/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 5,00 *pro die* per il numero di 225 giorni di attivazione non richiesta della linea telefonica, secondo quanto previsto dal combinato disposto dall'articolo 8, comma 1, 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.

Roma, 5 ottobre 2017

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

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