



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 21/15/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
SANNINO / TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 2469/14)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti dell'11 marzo 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. 569/14/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 della sig.ra Sannino, del 20 novembre 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

La sig.ra Sannino, intestataria dell'utenza telefonica n. 081.3658xxx, contesta la mancata attivazione del servizio telefonico e del servizio ADSL da parte della società Telecom Italia S.p.A., previa portabilità della risorsa numerica dal precedente gestore Wind Telecomunicazioni S.p.A., con conseguente sospensione dei predetti servizi.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, a fronte della richiesta di attivazione del servizio telefonico e del servizio ADSL con la società Telecom Italia S.p.A., inoltrata in data 20 marzo 2014, previa migrazione della numerazione dal precedente gestore Wind Telecomunicazioni S.p.A., riscontrava in data 18 aprile 2014, a distanza di circa un mese, l'improvvisa sospensione di entrambi i servizi, che, nonostante i ripetuti reclami, non venivano prontamente riattivati. Pertanto, in data 14 giugno 2014, l'istante formalizzava la disdetta contrattuale, mediante l'invio di raccomandata n. 14961534130 - 4. Nonostante la predetta richiesta di risoluzione contrattuale, la società Telecom Italia S.p.A., non fornendo alcun riscontro al reclamo scritto del 9 maggio 2014, reiterato successivamente in data 13 agosto 2014, perseverava nella fatturazione di importi inerenti ad un servizio mai usufruito, e di seguito formalmente disdettato dall'istante.

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

- i. la risoluzione contrattuale in esenzione spese e lo storno degli importi fatturati, allo stato insoluti, con ritiro di eventuali attività monitorie e/o gestionali di recupero del credito;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata portabilità del numero e per la mancata erogazione di entrambi i servizi dal 18 aprile 2014;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami scritti del 9 maggio 2014 e del 13 agosto 2014;
- iv. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società Telecom Italia S.p.A., con nota inviata in data 23 dicembre 2014 a mezzo posta certificata, ha riportato le proprie osservazioni in ordine alla controversia in essere con un soggetto estraneo al contenzioso *de quo*.

3. Motivazione della decisione

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

In via preliminare, la richiesta dell'istante di cui al punto i), di risoluzione contrattuale in esenzione spese e di storno degli importi fatturati, allo stato insoluti, deve ritenersi accoglibile, in quanto non risulta fondata alcuna pretesa creditoria vantata dalla



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

società Telecom Italia S.p.A. a fronte di un servizio mai usufruito, e successivamente disdettato per inadempimento contrattuale, come si evince dalla copia della raccomandata inviata dall'istante in data 14 giugno 2014.

Parimenti, accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto ii), inerente all'indennizzo per mancata attivazione di entrambi i servizi previa portabilità, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 3, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS, secondo il quale *“Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo”*, sia pure limitatamente al periodo intercorrente dal 18 aprile 2014 (data di dismissione di entrambi i servizi da parte della società Wind Telecomunicazioni S.p.A., come si evince dalla documentazione acquisita agli atti) al 14 giugno 2014 (data di richiesta di disdetta contrattuale), per il numero complessivo di 57 giorni.

Al riguardo, in concomitanza con la dismissione di entrambi i servizi da parte del precedente gestore avvenuta in data 18 aprile 2014, la società Telecom Italia S.p.A. avrebbe dovuto, comunque, interagire con l'istante e procedere alle relative verifiche formali/tecniche preventive al completamento della procedura di trasferimento dell'utenza.

Da ultimo, per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto iii), di liquidazione di un indennizzo per mancato riscontro al reclamo, 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”*. Di conseguenza, a fronte del reclamo scritto inviato dall'istante in data 9 maggio 2014, in considerazione dei 164 giorni intercorrenti dal 9 giugno 2014 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 20 novembre 2014, data di deposito dell'istanza introduttiva del presente procedimento, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di euro 164,00 a titolo di indennizzo 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 100,00 (cento/00) per le spese sostenute dall'istante per l'avvio della procedura conciliativa paritetica e per la presente procedura;

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

DELIBERA



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie l'istanza della sig.ra Sannino nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

2. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a provvedere alla risoluzione contrattuale in esenzione spese e alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 081.3658xxx, mediante lo storno di tutti gli importi fatturati inerenti ad un servizio non usufruito dall'istante, mediante emissione di relative note di credito e con ritiro di eventuali attività monitorie e/o gestionali di recupero del credito.

3. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (*cento/00*) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 427,50 (quattrocentoventisette/50) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 7,50 *pro die* per il numero di 57 giorni di mancata attivazione del servizio telefonico, dal 18 aprile 2014 al 14 giugno 2014, secondo quanto previsto dall'articolo 3, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS.

iii. euro 164,00 (centosessantaquattro/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro ordinario giornaliero di euro 1,00 *pro die* per il numero di 164 giorni di mancata risposta al reclamo del 9 maggio 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.

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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Roma, 11 marzo 2015

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL VICE SEGRETARIO GENERALE
Antonio Perrucci