



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 21/16/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
POLESE / TELECOM ITALIA S.P.A.  
(GU14 n. 1472/15)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti dell'11 febbraio 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. 656/15/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 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. Polese, del 5 ottobre 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **1. La posizione dell'istante**

Il sig. Polese, intestatario dell'utenza telefonica n. 049710xxx, ha contestato l'arbitraria sospensione della linea telefonica disposta dalla società Telecom Italia S.p.A. a far data dal mese di marzo 2015.

In particolare, l'istante ha rappresentato che in data 25 marzo 2015 riscontrava l'interruzione del servizio telefonico e del servizio ADSL, a fronte del mancato pagamento di alcune fatture, asserito dall'operatore nel corso di un contatto telefonico. Tempestivamente, l'istante segnalava il disservizio al servizio clienti a mezzo telefono, diffidando la società Telecom Italia S.p.A. anche a mezzo lettera raccomandata A/R n. 14982847776776 - 7 del 31 marzo 2015, ricevuta dall'operatore in data 4 aprile 2015, a provvedere all'immediato ripristino dei servizi telefonici, nonché al risarcimento dei danni patiti per il disservizio, allegando, all'uopo, copia dei pagamenti effettuati dal mese di ottobre 2014 al mese di marzo 2015, probanti l'esatto adempimento dei corrispettivi.

Tuttavia, solo a seguito della ricezione dell'istanza di conciliazione promossa dall'utente, l'operatore provvedeva a riattivare il servizio di fonia e ADSL sull'utenza di cui si controverte. Nell'occasione l'operatore sottolineava che la responsabilità dell'interruzione di entrambi i servizi telefonici era da addebitare all'utente, atteso il ritardato pagamento e la omessa indicazione, nei bonifici bancari ricevuti, degli estremi delle fatture e dell'identificativo del contratto telefonico a cui imputare i relativi pagamenti.

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

i. la liquidazione di un indennizzo per la cessazione di entrambi i servizi telefonici a far data dal 25 marzo 2015 fino alla data di definizione della controversia o dell'udienza di comparizione dinanzi all'Autorità;

ii. la liquidazione di un indennizzo per l'oggettiva e dimostrata incapacità dell'operatore di gestire e di risolvere la questione attraverso il servizio clienti;

iii. la liquidazione di un indennizzo per l'oggettiva e dimostrata mancanza di volontà dell'operatore di dirimere la questione senza l'intervento dell'Autorità;

iv. la liquidazione di un indennizzo per la condotta tendenziosa tenuta in prima udienza dall'operatore, che, negando ogni responsabilità in merito al disservizio, ha provato a scoraggiare l'utente, che è stato costretto a fare valere le proprie ragioni in altra sede;

v. la liquidazione del risarcimento dei danni, pari ad euro 1.000,00 (mille/00);



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

vi. 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 novembre 2015, che: *“dalle verifiche effettuate nei sistemi risulta che il cliente ha effettuato i bonifici in ritardo rispetto alle date di scadenza delle fatture, omettendo di inserire i dati necessari all’abbinamento. Ciò ha determinato le sospensioni e la cessazione lamentate. In data 31 marzo 2015 a mezzo lettera raccomandata A/R, il cliente ha inviato una diffida a Telecom Italia per il perdurare del reiterato distacco dell’utenza, nonostante il saldo delle fatture (senza specificare quali), con richiesta di risarcimento nella misura di euro 500,00, allegando i dati contabili dei bonifici fatti. In data 7 luglio 2015, dopo la ricezione dell’istanza di conciliazione, si è ricostruito a quali fatture i suddetti bonifici si riferivano e si è chiesto di disporre l’abbinamento all’ufficio amministrativo che l’ha completato in data 10 luglio 2015. Dal sistema amministrativo risultano diversi solleciti di pagamento e relative sospensioni/riattivazioni. In data 22 aprile 2015, è stato emesso l’ultimo ordinativo di cessazione per morosità, espletato in data 23 aprile 2015. In data 8 giugno 2015, viene creato ordinativo di riattivazione linea, in esenzione spese, espletato in data 12 giugno 2015, mentre in data 15 giugno 2015 è stato emesso ordinativo di attivazione ADSL con profilo “Tutto” espletato il 19 giugno 2015. Da quanto esposto nelle premesse, si evince come le sospensioni e la cessazione dell’utenza sono state determinate dal mancato/ritardato pagamento e che le stesse erano inevitabili data l’impossibilità di abbinare i pagamenti dei bonifici carenti dei riferimenti alle fatture/contratto telefonico a cui si imputavano”*. Nel corso dell’istruttoria, l’operatore ha, altresì, specificato la propria disponibilità a procedere all’annullamento della posizione amministrativa, mediante lo storno di tutti gli importi fatturati allo stato insoluti, pari ad euro 148,58, attinenti ai conti di aprile, maggio e giugno 2015.

## 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.

La richiesta dell’istante di cui al punto *i)*, di liquidazione di un indennizzo per la totale interruzione di entrambi i servizi telefonici a far data dal mese di marzo 2015 può ritenersi accoglibile, atteso che la sospensione del servizio di fonia e del servizio ADSL disposta dalla società Telecom Italia S.p.A. a far data dal 25 marzo 2015 è illegittima, in considerazione della omessa regolarizzazione della posizione amministrativa-contabile dell’istante. Infatti, a fronte della missiva ricevuta dall’operatore in data 4 aprile 2015 con la quale l’istante comunicava gli estremi contabili di n. 3 bonifici bancari, di cui un primo emesso in data 13 ottobre 2014, per l’importo complessivo di euro 247,83, oggetto di sollecito di pagamento delle fatture insolute nn. RE02658605/2014 - RE03471540/2014, un secondo emesso in data 16 febbraio 2015, per l’importo di euro 102,95, oggetto di



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

sollecito di pagamento della fattura insoluta n. RE05334407/2014 ed un terzo emesso in data 18 marzo 2015, per l'importo di euro 104,39, oggetto della fattura n. RE00640673 attinente al mese di febbraio 2015, la predetta società non solo non ha provveduto all'immediato ripristino di entrambi i servizi illegittimamente sospesi, ma non ha nemmeno richiesto all'utente di comunicare i dati necessari all'abbinamento dei pagamenti.

Sul punto va chiarito che, a fronte della dimostrazione dell'utente di aver provveduto sia pure tardivamente al pagamento delle fatture in contestazione, allegando copia dei bonifici bancari effettuati, la società Telecom Italia S.p.A., prima di procedere al distacco della linea telefonica, avrebbe dovuto svolgere gli opportuni accertamenti al fine di individuare le fatture ed il contratto telefonico a cui erano imputabili i pagamenti eseguiti mediante i bonifici bancari riferiti al conto di appoggio intestato all'istante, anche alla luce dell'orientamento espresso dalla Suprema Corte (Cass. civ., sentenza n. 23304/2007), secondo il quale *“la società che eroga il servizio telefonico, prima di procedere al distacco della linea, deve svolgere gli opportuni accertamenti in ordine alle circostanze che hanno impedito il pagamento, non risultando sufficiente, di contro, la mera comunicazione all'utente del mancato pagamento della bolletta. Infatti, l'unica attività cui l'utente è tenuto è il pagamento della stessa”*. Pertanto, la decisione di procedere al distacco della linea telefonica, senza preventivamente richiedere ulteriori informazioni all'istante ed eseguire i dovuti accertamenti in ordine all'abbinamento dei pagamenti dei bonifici, viola il principio di correttezza sancito all'articolo 1175 del codice civile, nonché della buona fede nella esecuzione del contratto *ex* articolo 1375 del codice civile.

Invero, dalla documentazione acquisita in copia agli atti, ed in particolare dalla copia del *report* prodotto dall'istante, si evince il tracciamento di ripetuti contatti telefonici intercorsi con il servizio assistenza clienti in ordine alla regolarizzazione della posizione amministrativa-contabile; tuttavia, a fronte delle relative prese in carico annotate nel sistema informativo, la società Telecom Italia S.p.A., in dispregio ai principi di trasparenza e di dialogo con il cliente, non ha fornito prova di avere adeguatamente informato l'istante e di avere provveduto alla regolare contabilizzazione dei versamenti ricevuti, determinando in tal modo il perdurare della sospensione dei servizi telefonici.

Parimenti, la società Telecom Italia S.p.A. avrebbe dovuto provvedere alla riattivazione dei servizi telefonici contestualmente alla proposizione del reclamo formulato dall'istante, e ciò in quanto *“la sospensione della fornitura è legittima solo finchè permane l'inadempimento dell'utente e detta sospensione, se attuata quando oramai l'utente ha pagato il suo debito, costituisce inadempimento contrattuale, a meno che non sia fornita la prova che tale inadempimento è stato determinato da causa non imputabile al somministrante ovvero dalla ignoranza incolpevole dell'avvenuto pagamento”* (Cass. civ., sentenza n. 9624/1997). Viceversa, la società Telecom Italia S.p.A. ha provveduto alla riattivazione del servizio di fonia solo in data 12 giugno 2015, mentre il servizio ADSL è stato riattivato in data 19 giugno 2015, nonostante l'istante avesse comunicato l'avvenuto pagamento delle fatture insolute a mezzo raccomandata



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

A/R n. 14982847776776 - 7 del 31 marzo 2015, ricevuta dall'operatore in data 4 aprile 2015.

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 79 giorni di sospensione/cessazione del servizio telefonico e per il numero di 86 giorni di sospensione del servizio ADSL.

Di converso, non devono ritenersi accoglibili le richieste di cui ai punti *ii), iii), iv) e v)*, in quanto le stesse esulano dall'ambito applicativo del Regolamento di cui alla delibera n. 73/11/CONS.

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), considerato che la stessa ha esperito il tentativo di conciliazione presso il CORECOM e non ha presenziato personalmente innanzi all'Autorità;

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. Polese, 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 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 592,50 (cinquecentonovantadue/50) a titolo di indennizzo, computato moltiplicando il parametro di euro 7,50 *pro die* per il numero di 79 giorni di sospensione del servizio telefonico dal 25 marzo 2015 al 12 giugno 2015, secondo quanto previsto dall'articolo 4, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS;

ii. euro 645,00 (seicentoquarantacinque/00) a titolo di indennizzo, computato moltiplicando il parametro di euro 7,50 *pro die* per il numero di 86 giorni di sospensione del servizio ADSL dal 25 marzo 2015 al 19 giugno 2015, secondo quanto previsto dall'articolo 4, comma 1, 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.

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.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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, 11 febbraio 2016

IL COMMISSARIO RELATORE  
Antonio Nicita

IL PRESIDENTE  
Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim*  
Antonio Perrucci