



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 210/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PUNZO / TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14/1578/17)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 19 dicembre 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/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 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*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*;

VISTA l’istanza del sig. Punzo, del 14 settembre 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Il sig. Punzo, intestatario dell’utenza telefonica n. 081276XXX, contesta l’attivazione non richiesta da parte della società Telecom Italia S.p.A. del servizio sulla predetta linea telefonica, precedentemente attiva con la società Wind Tre S.p.A.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In particolare, l'istante, già cliente Wind Tre, ha rappresentato che nel mese di novembre 2016 veniva contattato telefonicamente da un operatore Telecom Italia che gli proponeva un'offerta commerciale vantaggiosa; nonostante l'espresso rifiuto all'adesione, dopo pochi giorni veniva contattato dalla società Wind Tre che gli chiedeva delucidazioni sulla richiesta di migrazione in Telecom Italia. L'istante, sorpreso da tale interlocuzione, a seguito di contatto telefonico al centro assistenza clienti di Telecom Italia, formalizzava a mezzo fax del 24 novembre 2016 il recesso contrattuale, esprimendo la propria volontà di rimanere cliente Wind Tre.

Dopo pochi giorni, l'istante riscontrava l'indebita interruzione della linea telefonica, che risultava migrata in Telecom Italia e nelle more di riattivazione l'istante si vedeva costretto ad attivare una nuova linea telefonica, intestandola al proprio coniuge, sig.ra Anna Riccardo.

Nonostante numerosi reclami in ordine all'attivazione non richiesta, in data 7 dicembre 2016 la società Telecom Italia S.p.A. provvedeva alla consegna presso il domicilio dell'istante del *modem*, che veniva prontamente rifiutato. Di seguito, noncurante dei reclami inviati dall'istante in ordine al rientro della numerazione in Wind Tre, la società Telecom Italia S.p.A. perseverava nell'emissione di fatture. Solo a seguito dell'istanza di adozione di provvedimento temporaneo innanzi al CORECOM Campania, nelle more della procedura conciliativa, l'utenza telefonica rientrava nella disponibilità di Wind Tre.

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

- i. il risarcimento dei danni per l'attivazione non richiesta della linea telefonica dalla data del 24 novembre 2016 di esercizio del diritto di recesso contrattuale ai sensi dell'articolo 8, del *Regolamento sugli indennizzi*;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio ADSL dal mese di novembre 2016 al mese di luglio 2017;
- iii. la risoluzione contrattuale in esenzione spese e lo storno di tutti gli importi fatturati con contestuale ritiro di eventuali pratiche di recupero crediti;
- iv. la liquidazione di un indennizzo per la mancata corresponsione degli indennizzi automatici;
- v. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- vi. 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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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.

In primis, si deve evidenziare che la *res controversa* si incentra sulla migrazione indebita dell'utenza telefonica n. 081276XXX, precedentemente attiva con la società Wind Tre S.p.A., a seguito della mancata lavorazione della richiesta di recesso, ai sensi dell'articolo 54, comma 1, lettera b) del decreto legislativo n. 21/14, formulata dal sottoscrittore in data 24 novembre 2016, entro il termine dei quattordici giorni lavorativi dalla richiesta dell'11 novembre 2016.

Al riguardo, dalle risultanze istruttorie acquisite in sede di udienza di discussione della controversia, si evince che la società Telecom Italia S.p.A., noncurante del predetto recesso contrattuale, ha processato l'ordinativo di attivazione non richiesta, acquisendo indebitamente la risorsa numerica in data 29 novembre 2016, che è risultata funzionante solo per la componente voce, in quanto a seguito del rifiuto della consegna del *modem* da parte dell'istante, la società Telecom Italia S.p.A. ha provveduto all'annullamento della richiesta di *delivery* del servizio ADSL.

Nel merito, si deve rilevare che la società Telecom Italia S.p.A. non ha documentato l'acquisizione del modulo di conferma debitamente sottoscritto dal richiedente, attestante la volontà univoca del sig. Punzo all'attivazione del servizio, così come previsto dal nuovo quadro regolamentare vigente di cui alle delibere n. 519/15/CONS e n. 520/15/CONS. Inoltre, emerge da quanto documentato agli atti, che detta società, noncurante dei reclami inviati dall'istante a seguito della formalizzazione del recesso contrattuale, ha perseverato nella fatturazione di importi inerenti al servizio non richiesto fino al 3 luglio 2017 (data di migrazione della risorsa numerica ad altro operatore).

Pertanto, premesso che la liquidazione dei danni esula dalle competenze dell'Autorità, la quale è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, ai sensi dell'articolo 19, comma 4, del *Regolamento* e che, pertanto, la relativa domanda di risarcimento del danno di cui al punto *i.*, non può trovare accoglimento in questa sede, per quanto concerne la richiesta dell'istante sempre 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 sugli 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 26 novembre 2016 (data di attivazione non richiesta della linea telefonica) al 3 luglio 2017 (data di effettiva dismissione) per il numero complessivo di 216 giorni.

Anche la richiesta dell'istante di cui al punto *ii.*, di liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio ADSL può ritenersi accoglibile, atteso che la totale interruzione del predetto servizio non può ricondursi *sic et simpliciter* al rifiuto della consegna del *modem* da parte dell'istante, quale condotta coerente e susseguente all'esercizio del diritto di ripensamento, bensì all'acquisizione indebita della linea telefonica e dell'occupazione abusiva della relativa portante. Ergo, tale indebita



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

sospensione, imputabile esclusivamente alla predetta società, legittima la liquidazione dell'indennizzo ai sensi dell'articolo 4, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro di euro 7,50 *pro die* da computarsi per il medesimo suddetto periodo di riferimento.

Parimenti, accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto *iii.*, di risoluzione contrattuale in esenzione spese e di storno di tutti gli importi fatturati in ordine ad un servizio non richiesto, anche alla luce di quanto previsto dall'articolo 3, comma 3, dell'allegato A) alla delibera n. 519/05/CONS.

Di converso, non deve ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto *iv.*, di liquidazione di un indennizzo per la mancata corresponsione degli indennizzi automatici, in quanto la stessa non è contemplata dal vigente quadro regolamentare, che ai sensi dell'articolo 2, comma 1, subordina il meccanismo d'indennizzo automatico non alla mera richiesta di indennizzi, bensì al solo accertamento compiuto dall'operatore, su segnalazione dell'utente interessato, di avere provocato un disservizio.

Da ultimo, non accoglibile può ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto *v.*, di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami, in quanto, a prescindere dal fatto che la nota del 13 gennaio 2017 redatta dal rappresentante dell'istante si sostanzia in una mera richiesta risarcitoria, 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 Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Punzo, 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 1.080,00 (milleottanta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 5,00 *pro die* per il numero di 216 giorni di attivazione non richiesta della linea telefonica, secondo quanto previsto dall'articolo 8, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

ii. euro 1.620,00 (milleseicentoventi/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 7,50 *pro die* per il numero di 216 giorni di sospensione del servizio ADSL, secondo quanto previsto dall'articolo 4, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*;

3. La società Telecom Italia S.p.A. è, altresì, tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 081276XXX, mediante lo storno di tutti gli importi fatturati indebitamente, con contestuale emissione di relative note di credito e ritiro di eventuali pratiche di recupero crediti.

4. 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.

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.

Napoli, 19 dicembre 2017

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

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