



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 74/16/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
DE MATTEO / TELECOM ITALIA S.P.A.  
(GU14 n. 1678/15)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 5 maggio 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. 88/16/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 della sig.ra De Matteo, del 6 novembre 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

## 1. La posizione dell'istante

La sig.ra De Matteo, intestataria dell'utenza telefonica n. 0899955xxx, ha contestato la duplice fatturazione emessa dalle società Telecom Italia e Fastweb S.p.A., a seguito della richiesta di rientro della predetta risorsa numerica in Telecom Italia.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, già cliente Fastweb, a seguito di ripetuti disservizi nel mese di gennaio 2014 aderiva ad una proposta di abbonamento con la società Telecom Italia S.p.A. per la fornitura del servizio telefonico e del servizio ADSL, previa migrazione della predetta risorsa numerica da Fastweb S.p.A.

A seguito del passaggio in Telecom avvenuto nel mese di febbraio 2014, l'istante riceveva fatture da parte di entrambi gli operatori e a fronte di reclami rimasti inevasi, l'istante si vedeva costretto a procedere al blocco della carta di credito, al fine di inibire ulteriori addebiti.

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

- i. lo storno dell'insoluto ed il rimborso degli importi fatturati dal mese di febbraio 2014 al mese di ottobre 2014;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti e per il malfunzionamento dei servizi;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata/ritardata risposta ai reclami;
- iv. il rimborso delle spese procedurali.

## 2. La posizione dell'operatore

La società Telecom Italia S.p.A. ha evidenziato, con nota del 14 aprile 2016, in risposta alla richiesta di integrazione istruttoria che: *“la linea telefonica 0899955xxx risultava intestata alla sig.ra De Matteo; attualmente il numero telefonico è cessato per morosità in data 17 ottobre 2015. Il predetto numero nativo Fastweb è rientrato in Telecom Italia il 13 febbraio 2014, con ordine del 21 gennaio 2014, previa registrazione di regolare verbal ordering che si riporta in allegato. In merito alle fatture, non sono presenti reclami. È stato effettuato tentativo di conciliazione presso il Campania, congiuntamente con Fastweb che ha provveduto ad indennizzare la sig.ra De Matteo, chiuso con verbale di accordo parziale che si allega. È presente una morosità di euro 417,98 come da estratto conto allegato, per cui il telefono è stato cessato per morosità in data 12 dicembre 2015. In merito agli importi fatturati, si evidenzia che gli stessi sono dovuti in quanto il rientro è avvenuto regolarmente e la sig.ra De Matteo ha fruito regolarmente dei servizi Telecom Italia. Pertanto, si chiede l'estromissione attesa l'assenza di responsabilità”*.

## 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.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

In via preliminare, si deve far presente che, con istanza del 13 marzo 2015 la sig.ra De Matteo ha avviato la procedura di conciliazione della controversia anche nei confronti della società Fastweb S.p.A., avente ad oggetto il malfunzionamento dei servizi, nonché la fatturazione di importi emessi successivamente al trasferimento della risorsa numerica in Telecom Italia. Il relativo procedimento si è concluso con verbale di accordo parziale tra le parti in data 13 ottobre 2015, in cui veniva formalizzato l'impegno della società Fastweb S.p.A. alla liquidazione degli indennizzi a copertura dei disservizi occorsi, nonché lo storno dell'insoluto in capo all'istante.

Tanto premesso, si deve evidenziare che, con l'istanza del 6 novembre 2015, la parte istante ha inteso comunque incardinare la procedura di definizione della controversia nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. segnatamente alla problematica della duplice fatturazione. All'esito delle risultanze istruttorie, si deve rilevare che la responsabilità in ordine all'asserita fatturazione indebita inerente al periodo febbraio 2014 - ottobre 2014, non è imputabile alla società Telecom Italia S.p.A. alla luce delle considerazioni di seguito riportate.

Nello specifico, il posizionamento espresso in memoria dalla società Telecom Italia S.p.A., supportato da idonea documentazione probatoria, conferma le dichiarazioni di parte e, precisamente, che il rientro della numerazione in Telecom Italia, richiesto in data 21 gennaio 2014, è avvenuto in data 13 febbraio 2014; *ergo*, a fronte della regolarità del traffico presente nel periodo febbraio 2014 - ottobre 2014, si deve evidenziare la correttezza delle relative fatturazioni, peraltro mai contestate dall'istante. Sul punto, preme sottolineare che l'utente non dimostrato di aver provveduto al pagamento delle fatture in questione, allegando copia delle relative ricevute di pagamento e sottolineando così la tempestività nell'adempimento dell'obbligazione. Invero con l'avvio della presente procedura l'istante ha inteso sollevare una sorta di eccezione di inadempimento ai sensi dell'articolo 1460 del codice civile, beneficiando del criterio di riparto invertito dell'onere della prova alla luce dell'orientamento espresso dalla Corte di Cassazione Sezione 2 Civile, Sentenza del 10 marzo 2011, n. 5735 secondo il quale *“il debitore eccipiente si limiterà ad allegare l'altrui inadempimento ed il creditore agente dovrà dimostrare il proprio adempimento (ovvero la non ancora intervenuta scadenza dell'obbligazione)”*. Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto *i*), di storno e/o rimborso degli importi fatturati dal mese di febbraio 2014 al mese di ottobre 2014, non deve ritenersi accoglibile.

Parimenti, non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto *ii*), di liquidazione di un indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti e per il malfunzionamento dei servizi, atteso che dalla documentazione acquisita agli atti e sulla base delle risultanze istruttorie si evince il tracciamento della volontà espressa dall'istante di attivazione dei servizi con Telecom Italia, previo rientro della numerazione dall'OLO Fastweb ed inoltre non emerge alcuna segnalazione di guasto che ha interessato l'utenza telefonica in epigrafe. Pertanto, deve ritenersi che la richiesta dell'associazione A.E.C.I. Lazio, per conto della sig.ra De Matteo, avente ad oggetto la corresponsione di un indennizzo non meriti accoglimento stante l'impossibilità di accertare l'*“an”*, il *“quomodo”* ed il *“quantum”* del verificarsi del disservizio.

Da ultimo non sussistono i presupposti per la liquidazione di un indennizzo per mancato riscontro ai reclami di cui al punto *iii*), in quanto dalla documentazione acquisita



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

agli atti non si evince alcun documento comprovante l'invio e la successiva ricezione da parte della società Telecom Italia S.p.A. di qualsivoglia missiva che possa pertanto ricondursi nella fattispecie del reclamo, così come definita dall'articolo 1, comma 1, *lett. d)*, allegato A, della delibera n. 179/03/CSP.

Per quanto sopra esposto, anche in considerazione dell'assenza di reclami in ordine alla lamentata indebita fatturazione, 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 concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. L'Autorità rigetta l'istanza della sig.ra De Matteo, nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. per le motivazioni di cui 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, 5 maggio 2016

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Preto

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

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