



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*Direzione tutela dei consumatori*

**DETERMINA DIRETTORIALE n. 147/17/DTC/Gu14/1354/17**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**SEMERARO / TELECOM ITALIA S.P.A.**

IL DIRETTORE

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"*, in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14;

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"*;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante *"Codice delle comunicazioni elettroniche"*;

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 223/12/CONS del 27 aprile 2012, come modificato, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007 recante *"Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"* e s.m.i., di seguito *"Regolamento"*;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011 recante *"Approvazione del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995, n. 481"* di seguito *"Regolamento sugli indennizzi"*;



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

VISTA l'istanza del 18 luglio 2017, con la quale il sig. Semeraro ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia S.p.A.;

VISTA la nota del 21 luglio 2017 con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 7 novembre 2017;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO che sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento è risultato che:

Il sig. Semeraro, intestatario dell'utenza telefonica n. 0426346XXX ha contestato la sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL da parte della società Telecom Italia S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, già cliente Telecom Italia S.p.A. a far data dal 20 agosto 2014 a seguito dell'adesione al contratto "*Internet Pack Casa*", in data 29 gennaio 2016 richiedeva, quale nuova modalità di pagamento, la domiciliazione bancaria, che veniva attivata in data 5 febbraio 2016, quindi dopo 4 giorni dal pagamento dell'ultima fattura n. RE06911818 emessa in data 7 dicembre 2015 dell'importo di euro 42,90, che veniva corrisposto per l'appunto in data 1 febbraio 2016, con un ritardo di 14 giorni rispetto alla scadenza del 18 gennaio 2016, indicata nel documento contabile.

Tuttavia, nonostante la comunicazione di avvenuto pagamento inviata dall'istante in data 18 febbraio 2016, la società Telecom Italia S.p.A. si asteneva dalla regolarizzazione contabile e, nonostante i reclami rimasti inevasi, a distanza di oltre un mese sospendeva entrambi i servizi. Pertanto, l'istante formalizzava disdetta e contestuale passaggio ad altro operatore, avvenuto in data 15 aprile 2016. Ciononostante, la società Telecom Italia S.p.A. perseverava nella fatturazione di importi non dovuti.

Mediante l'intervento di questa Autorità l'istante chiede: *i)* il risarcimento dei danni e indennizzi nella misura di euro 1.000,00 per l'indebita sospensione di entrambi i servizi;



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

ii) l'annullamento della fattura n. REO4076565 dell'importo di euro 97,36; iii) il rimborso delle spese procedurali.

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*.

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

In via preliminare, si deve evidenziare che la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, del *Regolamento* e che, pertanto, la domanda dell'istante di cui al punto i), relativa al risarcimento del danno non trova accoglimento in questa sede.

La richiesta dell'istante sempre di cui al punto i), di liquidazione di un indennizzo per la totale interruzione di entrambi i servizi a far data dal 30 marzo 2016 può ritenersi accoglibile, atteso che la sospensione del servizio di fonia vocale e del servizio ADSL disposta dalla società Telecom Italia è illegittima, in considerazione della omessa regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile dell'istante. Infatti, a fronte della missiva ricevuta dall'operatore in data 8 febbraio 2016 con la quale l'istante comunicava il pagamento della fattura n. RE06911818 in data 1 febbraio 2016, sia pure tardivamente rispetto alla scadenza del 18 gennaio 2016, la società Telecom Italia, prima di procedere al distacco della linea telefonica, avrebbe dovuto svolgere gli opportuni accertamenti di natura contabile, 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, viola il principio di



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

### *Direzione tutela dei consumatori*

correttezza sancito all'articolo 1175 del codice civile, nonché della buona fede nella esecuzione del contratto ex articolo 1375 del codice civile, in quanto *“la sospensione della fornitura è legittima solo finché 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).

Peraltro, nel caso di specie, la società Telecom Italia S.p.A. non ha fornito prova di avere informato l'istante in ordine alla presunta debenza, in conformità a quanto previsto dall'articolo 19, comma 3, delle Condizioni generali di abbonamento di Telecom Italia, secondo cui *“al cliente che abbia sottoscritto uno o più contratti da meno di tre anni e che abbia pagato entro le rispettive scadenze le fatture dell'ultimo anno e ritardi nel pagamento di una successiva fattura, Telecom provvederà a comunicare la mancata ricezione del pagamento medesimo e la sospensione del servizio, inserendo un messaggio sulla fattura del bimestre successivo. Trascorsi inutilmente 7 giorni dalla scadenza della fattura sulla quale è riportato il messaggio di cui al capoverso precedente, il servizio potrà essere sospeso”*.

Pertanto, per quanto sopra esposto, l'istante ha diritto all'indennizzo di cui all'articolo 4, del *Regolamento sugli indennizzi*, computato in moltiplicando il parametro pari ad euro 7,50 *pro die* per il numero di 16 giorni di sospensione amministrativa del servizio telefonico e del servizio ADSL dal 30 marzo 2016 al 15 aprile 2016 (data di avvenuto passaggio ad altro operatore).

Parimenti, può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto *ii*), l'annullamento della fattura n. REO4076565 dell'importo di euro 97,36, atteso che il trasferimento della risorsa numerica ad altro operatore è dipeso dall'inadempimento contrattuale imputabile alla società Telecom Italia S.p.A. che astenendosi da ogni attività di gestione contabile, ha predisposto immotivatamente la misura sospensiva.

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 (centocinquanta/00), a titolo di rimborso delle spese procedurali, considerato che l'istante ha esperito il tentativo di conciliazione presso CORECOM Veneto e ha presenziato personalmente alla presente procedura;



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

### DETERMINA

1. La società Telecom Italia S.p.A., in accoglimento dell'istanza formulata in data 18 luglio 2017 dal sig. Semeraro, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante bonifico o assegno bancario:

i) euro 240,00 (duecentoquaranta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 7,50 *pro die* per il numero di 16 giorni di sospensione di entrambi i servizi dal 30 marzo 2016 al 15 aprile 2016, secondo quanto previsto dall'articolo 4, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

ii) euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*.

2. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta altresì a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 0426346XXX, mediante lo storno della fattura n. REO4076565 dell'importo di euro 97,36, con contestuale emissione di nota di credito.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del *Regolamento*.

Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.



*Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*Direzione tutela dei consumatori*

Napoli, 20/12/2017

Il Direttore  
Mario Staderini