



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 16/17/DTC/GU14/1231/16
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
LOVISI /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. 88/16/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 indennizzi"*;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

VISTA l'istanza del 18 maggio 2016, con la quale la sig.ra Lovisi 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 20 maggio 2016 prot. n. 27422/16/DIT 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 12 luglio 2016;

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:

La sig.ra Lovisi, intestataria dell'utenza telefonica n. 097349XXX, ha contestato l'arbitraria sospensione del servizio telefonico, la mancata risposta al reclamo, la fatturazione indebita degli importi imputati a titolo di "*costi per noleggio degli apparecchi telefonici*", nonché l'errato inserimento dell'utenza negli elenchi telefonici pubblici per l'anno 2015.

In particolare, l'istante ha rappresentato che nel mese di novembre 2015, per ragioni connesse a questioni di omonimia, mediante contatto telefonico richiedeva alla società Telecom Italia S.p.A. il cambio della predetta numerazione, ricevendo dal medesimo operatore rassicurazioni in ordine alla celerità della procedura. In seguito a tale richiesta, a far data dal 16 novembre 2015 veniva sospeso il servizio voce sia in entrata che in uscita. Il predetto disservizio perdurava fino alla fine del mese di dicembre 2015, nonostante i ripetuti reclami telefonici e scritti, come quello inviato a mezzo posta elettronica certificata in data 19 dicembre 2015, rimasto inevaso. Inoltre, l'istante ha contestava l'addebito dei "*costi per noleggio apparecchi telefonici*" oltre il triennio successivo alla conclusione del contratto, nonché il mancato inserimento della nuova numerazione negli elenchi telefonici pubblici per l'anno 2015.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede: *i)* la liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio di fonia; *ii)* la liquidazione di un indennizzo



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

per la mancata risposta al reclamo; *iii*) la liquidazione di un indennizzo per il ritardo nella procedura del cambio di numerazione; *iv*) la liquidazione di un indennizzo per l'errato inserimento della nuova numerazione nell'elenco telefonico pubblico per l'anno 2015; *v*) la regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile, mediante il rimborso dei importi imputati a titolo di "*costi noleggio apparecchi telefonici*" e l'immediata cessazione di ulteriori addebiti in fattura.

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.

La richiesta dell'istante di cui al punto *i*), di liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio telefonico, deve ritenersi accoglibile, atteso che nel caso di specie la società Telecom Italia S.p.A. avrebbe dovuto provare la regolare e continua fornitura del servizio telefonico, anche alla luce dell'orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (sentenza n.13533/01), secondo il quale "*in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione, il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto, esatto adempimento*". Invero, a fronte della lamentata sospensione del servizio di fonia da parte dell'istante a far data dal giorno 16 novembre 2015, la società Telecom Italia S.p.A. avrebbe dovuto smentire le deduzioni dell'utente e provare la regolare e continua fornitura del servizio telefonico, fornendo, al riguardo, la documentazione di dettaglio dei consumi generati dall'utenza telefonica di cui si controverte o viceversa provare l'esistenza di presupposti tali da legittimare la sospensione del predetto servizio.

La richiesta dell'istante di cui al punto *ii*), di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo scritto, deve ritenersi accoglibile, in quanto la società Telecom Italia S.p.A. non ha provato di aver fornito riscontro al reclamo scritto inviato dall'istante in



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

data 19 dicembre 2015 a mezzo fax, reiterato in data 20 dicembre 2015 anche a mezzo posta elettronica certificata. Invero, dalla espletata istruttoria, ed in particolare dall'analisi della copia della ricevuta di accettazione dell'avvenuta ricezione del predetto reclamo, si evince che la società Telecom Italia S.p.A. era a conoscenza della richiesta informativa inoltrata dall'istante. Pertanto, nel caso di specie, può ritenersi sussistente la mancanza di ascolto, di dialogo e di contraddittorio con il gestore che fonda il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo da mancata risposta al reclamo.

Di contro, la richiesta dell'istante di cui al punto *iii*), di liquidazione di un indennizzo per il ritardo nella procedura del cambio di numerazione, deve ritenersi non accoglibile, atteso che si sostanzia in fattispecie non contemplata dal *Regolamento indennizzi*.

Parimenti, la richiesta dell'istante di cui al punto *iv*), di liquidazione di un indennizzo per l'errato inserimento della nuova numerazione nell'elenco abbonati per l'anno 2015, deve ritenersi non accoglibile, atteso che dalla espletata istruttoria non emergono elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante. Sul punto giova evidenziare che l'articolo 12, comma 3, delle condizioni generali di abbonamento Telecom in ordine al cambio di numero prevede che "*il Cliente può richiedere a Telecom di cambiare il proprio numero. Telecom fornisce tempestiva comunicazione circa la data del cambio (...)*". Nel caso di specie l'assenza di riferimenti dettagliati in ordine alla nuova numerazione, ed in particolar modo al momento a decorrere dal quale la stessa è stata assegnata, non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo. Al riguardo va, altresì, precisato che la delibera n. 180/02/CONS recante "*Regole e modalità organizzative per la realizzazione e l'offerta di un servizio di elenco telefonico generale: disposizioni attuative*", all'articolo 3, comma 8, in tema di dati da inserire negli elenchi, prevede che "*Le manifestazioni di volontà e le richieste degli interessati devono essere documentate per iscritto e non devono comportare oneri per gli interessati medesimi*". Pertanto, a fronte della richiesta del cambio di numerazione, l'istante avrebbe dovuto chiedere in modo esplicito l'inserimento della nuova utenza negli elenchi telefonici pubblici, in sostituzione della vecchia numerazione di cui era precedentemente intestatario, circostanza questa non emersa durante il presente procedimento.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

Da ultimo, la richiesta dell'istante di cui al punto v), di regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile, mediante il rimborso degli importi imputati a titolo di “*costi di noleggio degli apparecchi telefonici*” con contestuale inibizione di relativi addebiti futuri, deve ritenersi accoglibile, atteso che l'operatore non ha fornito alcuna argomentazione difensiva, così da ritenere non contestata la richiesta di rimborso dei predetti costi. Nel merito, si evidenzia che l'operatore avrebbe dovuto quanto meno dimostrare la previsione dei canoni di noleggio in sede di adesione contrattuale, in ossequio al principio di buona fede, di correttezza e di trasparenza pre - contrattuale e contrattuale.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte limitatamente al rimborso degli importi imputati a titolo di “*costi di noleggio degli apparecchi telefonici*”, alla liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio telefonico, per la mancata risposta al reclamo inviato dall'istante in data 19 dicembre 2015, nonché dell'importo di euro 150,00, a titolo di rimborso delle spese procedurali considerato che l'istante ha esperito il tentativo di conciliazione presso il CORECOM Campania e ha presenziato mediante rappresentante innanzi all'Autorità;

DETERMINA

1. La società Telecom Italia S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza formulata in data 18 maggio 2016 dalla sig.ra Lovisi, è tenuta a corrispondere, a mezzo bonifico o assegno bancario, all'istante:

- i) l'importo di euro 337,50 (trecentotrentasette/50) a titolo di indennizzo per sospensione, computato moltiplicando il parametro di euro 7,50 *pro die* per il numero di 45 giorni di sospensione del servizio telefonico dal 16 novembre 2015 al 31 dicembre 2015 (data di risoluzione del disservizio), secondo quanto previsto dall'articolo 4, comma 1, del *Regolamento indennizzi*, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
- ii) euro 119,00 (centodicianove/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo computato moltiplicando il parametro di euro 1,00 *pro die* per il numero di 119 giorni per la mancata risposta al reclamo scritto del 19 dicembre 2015, intercorrenti dal



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

19 gennaio 2016 (decurtati i trenta giorni utili previsti dal quadro regolamentare) al 17 maggio 2016, data di svolgimento dell'udienza di conciliazione, secondo quanto previsto dall'articolo 11, del Regolamento indennizzi, sempre con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

iii) euro 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura, ai sensi dell'art. 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. 097349XXX, mediante il rimborso degli importi imputati a titolo di "costi di noleggio degli apparecchi telefonici", maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, astenendosi dal porre in essere relativi ulteriori addebiti in fattura.

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.

Napoli, 28/02/2017

Il Direttore
Mario Staderini