



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*Direzione tutela dei consumatori*

**DETERMINA DIRETTORIALE n. 5/17/DTC/Gu14/2295/16**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**LANZETTA / 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"*;

VISTA l'istanza del 28 ottobre 2016 acquisita al protocollo generale al n. 56875/16, con la quale il sig. Lanzetta ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia S.p.A.;

VISTA la nota dell'8 novembre 2016 prot. n. 58501/16/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 10 gennaio 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. Lanzetta, intestatario dell'utenza telefonica n. 0825624XXX, ha contestato la fatturazione da parte della società Telecom Italia S.p.A. di importi emessi successivamente alla richiesta di cessazione contrattuale.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, a seguito del preavviso di rimodulazione tariffaria in vigore dal 1 maggio 2015, richiedeva in data 29 aprile 2015 la cessazione del servizio ADSL con mantenimento della sola componente voce. Nonostante la disdetta contrattuale formalizzata presso un centro Tim di Apripalda, la società Telecom Italia S.p.A. perseverava nella fatturazione di importi inerenti ad un servizio non più usufruito, in quanto formalmente disdettato dall'istante.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede: *i)* lo storno di tutti gli importi insoluti, fatturati dopo la disdetta contrattuale a far data dal mese di maggio 2015, o in subordine, lo storno degli importi fatturati a decorrere dal 30 settembre 2015, ovvero dalla mancata fruizione del servizio, nonchè il ritiro della pratica di recupero crediti; *ii)* 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. Pur tuttavia, con nota dell'11 gennaio 2017, in riscontro alla richiesta di integrazione istruttoria, detta società ha rappresentato che: *“l'utenza telefonica n. 0825624XXX intestata al sig. Lanzetta è cessata in data 17 giugno 2016 per morosità. Sebbene l'utente abbia*



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

### *Direzione tutela dei consumatori*

*contestato la mancata cessazione del servizio ADSL richiesta a seguito delle modifiche tariffarie con mantenimento del solo profilo Voce, nei sistemi informativi non risulta alcuna richiesta di cessazione o reclamo per la mancata cessazione della componente ADSL. La linea è stata sospesa in data 7 marzo 2016 per poi essere cessata in data 17 giugno 2016. Sulle fatture risulta traffico voce fino al mese di ottobre 2015. Esiste una morosità inerente agli importi fatturati a decorrere dalla fattura n. RT03604737 emessa nel mese di luglio 2015 con scadenza 17 agosto 2015”.*

La richiesta dell'istante di cui al punto i), di regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile deve ritenersi accoglibile, sia pure limitatamente agli importi fatturati a far data dal 1 ottobre 2015, in quanto non risulta fondata alcuna pretesa creditoria vantata dalla società Telecom Italia S.p.A. a fronte di un servizio non più usufruito a decorrere dal 30 settembre 2015. Al riguardo, a prescindere dalla formalizzazione della richiesta di cessazione contrattuale, la società Telecom Italia S.p.A. avrebbe dovuto provare *per tabulas* la sussistenza di traffico telefonico a far data dal mese di ottobre 2015, al fine di giustificare la fatturazione degli importi a decorrere dal conto n. RT06220930 emesso nel mese di novembre 2015. Invero, dalla disamina della documentazione contabile si evince la sussistenza di traffico e di connessioni fino al 30 settembre 2015; circostanza, peraltro, confermata da entrambe le parti. Inoltre, va evidenziata la condotta omissiva dell'operatore che, pur comunicando il preavviso di risoluzione in data 7 aprile 2016, con notevole ritardo rispetto alla sospensione intervenuta in data 7 marzo 2016, ha provveduto all'effettiva dismissione solo in data 17 giugno 2016, quindi dopo due mesi dalla scadenza del termine dei dieci giorni previsti nella diffida ad adempiere ai sensi dell'articolo 1454 del codice civile.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte inerente alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante l'annullamento di tutti gli importi allo stato insoluti, fatturati a decorrere dal conto n. RT06220930 emesso nel mese di novembre 2015, nonché alla liquidazione dell'importo di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle sole spese procedurali, in considerazione del fatto che la società Telecom Italia S.p.A. nella presente procedura ha comunque formulato una proposta soddisfattiva per l'utente a chiusura del presente contenzioso, non accettata dal legale della parte istante;



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

### DETERMINA

1. La società Telecom Italia S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza formulata in data 28 ottobre 2016 dal sig. Lanzetta, è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 08255624XXX, mediante lo storno di tutti gli importi fatturati, allo stato insoluti, a decorrere dal conto n. RT06220930 emesso nel mese di novembre 2015, con contestuale emissione di note di credito e con ritiro delle attività monitorie e/o gestionali di recupero del credito.

2. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta, altresì, corrispondere all'utente, mediante bonifico o assegno bancario l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento.

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, 23/01/2017

Il Direttore  
Mario Staderini