

DELIBERA N. 103/10/CIR

Definizione della controversia
Multi Opportunities Business/Elitel S.p.A.

L'AUTORITA',

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 25 novembre 2010;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, "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, "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 del 1° agosto 2003 n. 259 recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la delibera n.173/07/CONS "Adozione del regolamento per la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e utenti";

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA l'istanza del 31 luglio 2008 (prot. n. 49319), con la quale il Sig. Cerroni, in qualità di legale rappresentante della società M.O.B. -Multi Opportunities Business-, rappresentato e difeso dall'avv. Anna Laura Cavalsassi ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Elitel S.p.A.;

VISTA la nota del 3 ottobre 2008 (prot. n.60677) con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 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 20 novembre 2008;

UDITE le parti, come si evince dal verbale di audizione del 20 novembre 2008;

VISTI gli atti del procedimento e le risultanze istruttorie

CONSIDERATO quanto segue:

I. Risultanze istruttorie

La società M.O.B., intestataria delle utenze telefoniche n. xxxx e n. yyyy, lamenta la sospensione arbitraria del servizio VOCE e ADSL da parte del gestore Elitel S.p.A. e la successiva fatturazione indebita perché relativa ai periodi in cui l'utente -che non fruiva del servizio a seguito della immotivata interruzione - aveva disdetto il relativo contratto di fornitura.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento si legge che, in data 2 febbraio 2005, la società in parola, in virtù di un contratto regolarmente sottoscritto, aveva attivato con il gestore Elitel S.p.A. la fornitura di un servizio di telefonia comprensivo di linea Voce e connessione internet ADSL. Il 3 luglio 2007, senza fornire alcuna comunicazione all'utente, il servizio in parola è stato sospeso e l'istante, dopo aver tentato ripetutamente di contattare il servizio clienti dell'operatore, senza riuscirci, il 24 luglio 2007 è passato ad altro operatore conferendo contestualmente mandato allo stesso di formalizzare il recesso al gestore Elitel S.p.A..

Tuttavia, Elitel S.p.A. il 5 agosto 2007 ha emesso fattura VB576706 per l'importo di euro175,68 in riferimento al canone anticipato 1-31 agosto 2007; il 5 settembre 2007 ha emesso fattura VB609693 per l'importo di euro175,68 in riferimento al canone anticipato 1-30 settembre 2007; il 5 ottobre 2007 ha emesso fattura VB637132 per l'importo di euro175,68 in riferimento al canone anticipato 1-31 ottobre 2007; il 5 novembre 2007 ha emesso fattura VB663174 per l'importo di euro175,68 in riferimento al canone anticipato 1-30 novembre 2007; il 5 dicembre 2007 ha emesso fattura VB691093 per l'importo di euro175,68 in riferimento al canone anticipato 1-31 dicembre 2007; il 5 gennaio 2008 ha emesso fattura VB4546 per l'importo di euro175,68 in riferimento al canone anticipato 1-31 gennaio 2008.

L'istante ha chiesto di accertare la responsabilità di Elitel S.p.A. per il disservizio concernente la disattivazione ingiustificata della linea voce e ADSL, nonché l'annullamento delle fatture emesse a titolo di anticipazione dei canoni per il periodo successivo a quello in cui aveva esercitato il diritto di recesso. L'utente ha chiesto, altresì, il riconoscimento di un risarcimento dei danni patiti in conseguenza dei fatti di cui sopra.

In sede di audizione, tenuta in data 20 novembre 2008, l'utente si è riportato integralmente a quanto dedotto ed argomentato nell'istanza introduttiva, mentre l'operatore, che era assente, non ha depositato memorie ovvero controdeduzioni in riferimento ai fatti contestati.

II. Motivi della decisione

In base alla documentazione disponibile in atti, si rileva che la vicenda oggetto della presente disamina rappresenta un caso di illegittima sospensione del servizio a carico del menzionato utente e di conseguente indebita fatturazione da parte del gestore. Posto, infatti, che la società M.O.B. -Multi Opportunities Business-, dopo ventuno giorni dall'interruzione del servizio –precisamente in data 24 luglio 2007-, ha sottoscritto con il gestore Molitel srl contratto di fornitura n.2567, conferendogli contestualmente mandato per l'inoltro del recesso alla società Elitel S.p.A., appare del tutto illegittima la richiesta di ulteriori somme da parte di quest'ultima a titolo di canone riferito ai mesi seguenti alla data del recesso.

In particolare, si rileva che la società Elitel S.p.A., ingiustificatamente in data 3 luglio 2007, ha interrotto il servizio telefonico ed internet, impedendo all'utente di usufruire di servizi per i quali aveva, peraltro, anticipatamente pagato il relativo canone.

Stante il fatto che l'operatore in questione, non ha partecipato all'udienza, né ha fornito alcun riscontro idoneo ad escludere o a limitare la propria responsabilità in merito agli eventi oggetto di contestazione, le istanze dell'utente meritano totale accoglimento. Si evidenzia in proposito che Elitel S.p.A., in violazione delle proprie condizioni generali di contratto, non ha garantito all'utente l'erogazione del servizio senza giustificato motivo; parimenti fondati appaiono i rilievi mossi in relazione alle somme addebitate nelle fatture relative ai mesi seguenti alla disdetta del contratto.

In ragione si ritiene che l'operatore debba stornare tutte le somme fatturate a carico dell'istante a titolo di canone in relazione ai mesi di agosto 2007, settembre 2007, ottobre 2007, novembre 2007, dicembre 2007 e gennaio 2008, per un totale di euro 1054,08.

In merito alla richiesta avanzata dall'istante in ordine al riconoscimento di un risarcimento del danno, la stessa non può trovare accoglimento in questa sede. In proposito preme evidenziare che sia la quantificazione che la liquidazione del danno esulano dalle competenze dell'Autorità la quale, in sede di definizione delle controversie, *“ove riscontri la fondatezza dell'istanza...può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”*, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, del Regolamento di cui alla delibera n. 173/07/CONS.

RITENUTA, sulla base di quanto accertato in sede di istruttoria, la fondatezza dell'istanza dell'utente, stante la responsabilità esclusiva della società Elitel S.p.A.;

CONSIDERATO che la società Elitel S.p.A. ha cagionato un pregiudizio a carico della parte istante determinando, pertanto, la corresponsione di un indennizzo da calcolarsi in base ai parametri di cui all'articolo 8 delle Condizioni Generali di Contratto;

RILEVATO che la società Elitel S.p.A. non ha partecipato al procedimento né prodotto alcuna documentazione attestante la regolare e corretta gestione dell'utente;

RITENUTO che l'istante abbia diritto ad essere rimborsato per le spese sostenute, a causa della condotta in questione, in occasione dell'esperimento del tentativo di conciliazione, nonché per l'avvio e lo svolgimento della presente procedura, equitativamente quantificabili in euro 100,00 (cento) tenuto conto che trattasi di utente residente a Napoli;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione del Commissario , relatore ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

In accoglimento all'istanza presentata dalla società Multi Opportunities Business in data 31 luglio 2008, la società Elitel S.p.A. è tenuta:

1. a riconoscere in favore dell'istante, mediante assegno o bonifico bancario, euro 63 a titolo di indennizzo, computato moltiplicando l'importo di euro 3,00 previsto dall'articolo 8 delle Condizioni generali di Contratto per il numero di 21 giorni intercorrenti tra la data di interruzione del servizio (3 luglio 2007) a quella in cui l'istante ha esercitato il diritto di recesso (24 luglio 2007). La somma così determinata a titolo di indennizzo dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
2. a provvedere allo storno di tutte le somme fatturate a carico dell'istante a titolo di canone in relazione ai mesi di agosto 2007, settembre 2007, ottobre 2007, novembre 2007, dicembre 2007 e gennaio 2008, per un totale di euro 1054,08.
3. a rimborsare all'utente le spese di procedura complessivamente sostenute ai sensi dell'art.19, comma 6, della delibera 173/07/CONS, per un importo di euro 100,00.

La società provvederà, infine, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

E'fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11 comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'articolo 19 comma 3 della delibera n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98 comma 11 del D.Lgs.259/03.

La presente delibera è pubblicata nel Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità, www.agcom.it.

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.

Napoli, 25 novembre 2010

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Roberto Napoli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola