

DELIBERA N. 106/07/CIR

Definizione della controversia Dente / Telecom Italia S.p.A.

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 2 agosto 2007;

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.182/02/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 20 ottobre 2005, prot. n. 6640/05/NA, con la quale la Sig.ra XXXX 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. (già TIM Italia S.p.A.);

VISTA la nota del 28 novembre 2005 (prot. n. 7625/05/NA) con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 14 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 dicembre 2006;

VISTA la nota depositata dalla società Telecom Italia S.p.A. in data 13 dicembre 2005 (prot. n. 8028/05/NA);

UDITA la parte istante, come si evince dal verbale di audizione del 20 dicembre 2006;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Risultanze istruttorie.

Sulla base della documentazione acquisita agli atti nonché nel corso dell'audizione tenutasi in data 20 dicembre 2005 presso la Direzione Tutela dei Consumatori di questa Autorità, è risultato che: la sig.ra XXXX, intestataria dell'utenza telefonica: xxxx, lamentava vari disservizi, quali la revoca dell'autorizzazione permanente di addebito delle fatture relative alla propria utenza su carta di credito, nonché la sospensione del servizio.

In particolare l'utente, nell'istanza, ha rappresentato che:

- in data 03.05.2005 la società Telecom Italia S.p.A. inviava a mezzo raccomandata comunicazione riguardante la revoca dell'autorizzazione di addebito su carta di credito, rendendo in tal modo impossibile il pagamento della fattura relativa al secondo bimestre 2005 dell'importo di Euro 79,15;
- nonostante le numerose segnalazioni dell'utente, tale disservizio si presentava nuovamente anche con riferimento alle successive fatture relative al quarto ed al quinto bimestre 2005 degli importi rispettivi di Euro 68,72 e di Euro 158,34);
- in data 04.10.2005, senza alcun preavviso scritto né verbale, la società Telecom Italia S.p.A. provvedeva arbitrariamente a sospendere il servizio in uscita per mancato pagamento delle bollette telefoniche;

La società Telecom Italia S.p.A., nella nota depositata, eccepisce l'estraneità della propria posizione in ordine alla questione controversa.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

In base alla documentazione disponibile in atti e alle dichiarazioni rese dalle parti, deve qui evidenziarsi che la vicenda oggetto della presente disamina si incentra sulla revoca dell'autorizzazione permanente di addebito delle fatture inerenti all'utenza in epigrafe su carta di credito e sulla sospensione del servizio, causata dallo stato di morosità conseguente al mancato pagamento delle fatture stesse.

In via preliminare, si deve evidenziare che la società Telecom Italia S.p.A. non è responsabile della revoca dell'autorizzazione all'addebito su carta di credito, quale modalità di pagamento delle fatture, in quanto la predetta responsabilità va ascritta in capo alla società Diners emittente della carta di credito intestata all'utente, non avendo la stessa provveduto nei termini alla comunicazione delle nuove coordinate ed al ripristino della modalità di pagamento prescelta.

Nel caso di specie, la società Telecom Italia S.p.A. si è resa responsabile esclusivamente per le sospensioni del servizio telefonico, in assenza del previo preavviso.

RILEVATO che la società Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna documentazione probatoria attestante la regolare e corretta gestione del cliente;

RITENUTA la responsabilità della società Telecom Italia S.p.A., in quanto il comportamento assunto dalla stessa non è conforme al disposto di cui all'articolo 60, comma 2, del decreto legislativo del 1 agosto 2003 n.259;

VISTA la proposta della Direzione Tutela dei Consumatori;

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

DELIBERA

La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere, mediante assegno bancario, all'utente XXXX, l'importo di Euro 371.52 a titolo di indennizzo, computato secondo l'ordinario parametro di riferimento di Euro 5,16 al giorno per il numero di 72 giorni di sospensione del servizio, per il periodo di riferimento *4 ottobre 2005 al 20 dicembre 2005*.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.

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

Ai sensi dell'art. 1, comma 26, della legge 31 luglio 1997, n. 249, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 23 *bis*, comma 2, della legge 6 dicembre 1971 n. 1034 e successive integrazioni e modificazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

Roma, 2 agosto 2007

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Stefano Mannoni

per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola