

DELIBERA N. 111/10/CIR

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

L'AUTORITA',

NELLA sua riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 9 dicembre 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 recante "*Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*", e successive modifiche ed integrazioni;

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 8 ottobre 2008 (prot. n. 63071), con la quale il sig. Ligorio 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. (di seguito Telecom Italia);

VISTA la nota del 20 novembre 2008 (prot. n. 73791), con cui la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del regolamento allegato alla delibera n. 173/07/CONS, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza di discussione in data 19 febbraio 2009;

PRESO ATTO della mancata costituzione della parte istante all'udienza del 19 febbraio 2009;

UDITA la società Telecom Italia nel corso dell'udienza di discussione della controversia tenutasi il 19 febbraio 2009;

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

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

CONSIDERATO quanto segue:

### **I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

L'oggetto della controversia risulta essere la fatturazione, da parte della società Telecom Italia S.p.A., del contributo per la riattivazione della linea telefonica a seguito di esercizio del diritto di recesso entro il termine dei dieci giorni lavorativi (ripensamento) dalla conclusione di un contratto a distanza con altro operatore.

In particolare nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione è emerso che:

(i.) il 12 dicembre 2006, l'utente Ligorio richiedeva, a mezzo telefono, l'attivazione di un servizio di unbundling con l'operatore Tele2 sulla propria utenza telefonica n. xxxx;

(ii.) nei giorni immediatamente successivi, l'utente riscontrava dei malfunzionamenti del servizio di fonia e contattava il Servizio assistenza clienti 187 di Telecom Italia per segnalare il guasto;

(iii.) in data 19 dicembre 2006, allertato dagli addetti del Servizio 187 circa i possibili malfunzionamenti ascrivibili all'attivazione di servizi in unbundling, l'utente decideva di recedere dal contratto concluso a distanza con Tele 2;

(iv.) in pari data, la parte istante forniva il proprio consenso vocale alla riattivazione del servizio con Telecom Italia, convinto sulla base delle informazioni rese dall'addetta del Servizio 187 con cui effettuava la registrazione del consenso, che la società Telecom Italia non avrebbe addebitato alcun costo di riattivazione;

(v.) in data 27 marzo 2007 alla ricezione della fattura n. RS01564393 relativa al conto n. 2 del 2007, la parte istante rilevava l'addebito di euro 150,00 (IVA inclusa) a titolo di contributo all'attivazione della linea telefonica;

(vi.) l'utente contattava nuovamente il Servizio 187 i cui addetti gli suggerivano di inviare un reclamo all'operatore Tele2 richiedendo il rimborso del contributo di attivazione e di inoltrare, altresì, una contestazione a Telecom Italia;

(vii.) il 30 marzo 2007, l'utente inoltrava a mezzo fax al n. 803308377 un reclamo scritto a Telecom Italia contestando l'addebito del contributo di attivazione e chiedendo di emettere una nuova fattura non riportante tale addebito;

(viii.) a seguito di rigetto del reclamo da parte di Telecom Italia, l'utente non corrispondeva l'intero importo pari a euro 219,00 (IVA inclusa), di cui alla fattura n. RS01564393 relativa al bimestre 2/2007;

(ix.) a causa del mancato pagamento, in data 17 giugno 2007, la società Telecom Italia sospendeva l'erogazione del servizio di fonia e lo stato di sospensione perdurava alla data dell'udienza di discussione della controversia;

(x.) in data 29 novembre 2007, l'utente presentava istanza di conciliazione al Corecom della Regione Puglia contro gli operatori Telecom Italia e Tele 2;

(xi.) il 13 marzo 2008, nel corso dell'udienza di conciliazione presso il Corecom Puglia, la parte istante e la società Opitel S.p.A. (già Tele2) addivenivano ad un accordo in base al quale quest'ultima, stante la propria responsabilità per la mancata lavorazione della richiesta di recesso dell'utente, si impegnavano a stornare le fatture emesse a carico dell'utenza telefonica n. xxxx, a ritirare le pratiche di recupero crediti e a rimborsare al sig. Ligorio tutte le spese affrontate per il riallaccio della linea telefonica su impegno dell'utente a fornire evidenza delle quietanze di pagamento (come da verbale n. 996/2008 in atti);

(xii.) Il tentativo di conciliazione con la società Telecom Italia tenutosi il 29 maggio 2008 presso il Corecom Puglia si chiudeva, invece, con esito negativo (come da verbale n. 2311/2008 in atti).

Tanto premesso, l'utente si è rivolto all'Autorità per definire la controversia chiedendo (a) il ripristino della linea telefonica ovvero l'attivazione di una nuova linea telefonica senza costi di allaccio; (b) lo storno degli importi addebitati a titolo di indennità di mora per il ritardato pagamento e (c) l'indennizzo per la sospensione del servizio.

La società Telecom Italia S.p.A. nel corso dell'udienza di discussione della controversia ha contestato quanto dedotto dall'istante, precisando che con nota del 12 aprile 2007, nel riscontrare il reclamo sporto dall'utente il 30 marzo 2007, comunicava al sig. Ligorio la legittimità dell'addebito a titolo di contributo di attivazione della linea telefonica a seguito di rientro da altro gestore e lo invitava a provvedere al pagamento della fattura. Con successiva nota del 18 aprile 2007, nel ribadire la legittimità dell'addebito, Telecom Italia sollecitava all'utente il pagamento della fattura informandolo che il perdurare dello stato di morosità avrebbe determinato la sospensione del servizio senza ulteriore preavviso.

La società Telecom Italia ha precisato che la parte istante, invece, non solo non corrispondeva l'addebito contestato di euro 150,00 (IVA inclusa), ma sospendeva il pagamento dell'intero importo di euro 219,00 (IVA inclusa) addebitato con la fattura n. RS01564393, sospendendo, quindi, anche il pagamento degli importi che non costituivano oggetto di contestazione (e.g. traffico e canoni). La società fa, inoltre, presente che l'utente si è reso moroso anche con riferimento al pagamento delle fatture relative al conto 3/2007 (di importo pari a euro 37,00) ed al conto 5/2007 (di importo pari a euro 13,78 a titolo di indennità di mora).

Telecom Italia esclude, tuttavia, che la cessazione del servizio sia dipesa dallo stato di morosità del cliente, rappresentando di avere sospeso il servizio sull'utenza telefonica n. xxxx solo in data 16 giugno 2007 in esito alla lavorazione di una richiesta di disdetta inoltrata dal sig. Ligorio.

Tanto premesso, la società Telecom Italia ha dichiarato che non è alla stessa imputabile alcuna responsabilità per illegittima sospensione del servizio e di non dover, pertanto, corrispondere alcun indennizzo alla parte istante.

A ulteriore prova della legittimità dell'addebito a titolo di contributo di attivazione, la società ha rilevato che in sede di udienza di conciliazione con la società Opitel S.p.A., quest'ultima - nel riconoscere la propria responsabilità - si è impegnata a rimborsare al sig. Ligorio le spese sostenute per il rientro dell'utenza in Telecom Italia.

Nel corso dell'udienza di discussione del contenzioso, pur confermando la correttezza del proprio operato, la società Telecom Italia si è dichiarata disponibile, in ottica di favore all'utente, ad attivare una nuova utenza al sig. Ligorio, in esenzione spese, e a stornare le indennità di mora di cui alla fattura di euro 13,78 relativa al conto 5/07, previo saldo delle fatture scoperte relative ai conti 2 e 3 del 2007 per un importo complessivo di euro 242,07.

La parte istante con nota del 15 maggio 2009, acquisita agli atti con prot. n. 39156 del 18.5.2009, comunicava di non accettare la proposta.

## **II. Motivi della decisione.**

Dalla disamina della documentazione acquisita nel corso del procedimento e delle dichiarazioni rese dalle parti in sede di audizione, si evince che non sussistono profili di responsabilità imputabili alla società Telecom Italia per il disservizio lamentato dall'utente consistente nell'addebito, con la fattura n. RS01564393 relativa al conto n. 2 del 2007, di euro 150,00 (IVA inclusa) a titolo di contributo all'attivazione della linea telefonica e nella successiva sospensione del servizio a far data dal 16 giugno 2007.

Nella fattispecie in esame, risulta che il disservizio lamentato dall'utente sia ascrivibile esclusivamente alla società Opitel S.p.A. (già Tele2) che ha avviato la procedura di attivazione del servizio in unbundling sull'utenza xxxx senza attendere il decorso dei termini per l'eventuale esercizio del diritto di ripensamento previsto dalla legge. Stante l'assunzione di tale responsabilità, la società Opitel S.p.A. si è impegnata, nel corso dell'udienza di conciliazione presso il Corecom Puglia, a provvedere al ripristino della situazione *quo ante*, riconoscendo al sig. Ligorio, *inter alia*, il rimborso di tutte le spese affrontate per il riallaccio della linea telefonica su impegno dell'utente a fornire evidenza delle quietanze di pagamento (come da verbale n. 996/2008 in atti).

Alla società Telecom Italia non è del resto imputabile una responsabilità per indebita sospensione del servizio considerato che il servizio è stato sospeso solo in data 16

giugno 2007, dando corso alla volontà del cliente di recedere dal contratto, e attesa, peraltro, la mancata corresponsione da parte del cliente di tutti gli addebiti, incluso quelli non costituenti oggetto di contestazione (e.g. traffico e canoni), fatturati nel periodo successivo alla richiesta di rientro in Telecom Italia. Sul punto, si deve evidenziare quanto disposto dall'articolo 19 comma 1 delle Condizioni Generali di Abbonamento di Telecom Italia in forza del quale *“Telecom Italia, previo preavviso, può sospendere il cliente dal servizio se non paga la fattura entro 45 giorni solari dalla data di scadenza o comunque trascorsi inutilmente 15 giorni da un sollecito successivo alla data di scadenza”*.

CONSIDERATO che, alla luce degli elementi complessivamente assunti nel corso dell'istruttoria, non risultano fondate le richieste avanzate dall'utente sig. Ligorio nell'istanza del 8 ottobre 2008 (prot. n. 63071).

RITENUTO, che risulta, all'opposto, legittima la pretesa creditoria vantata dalla società Telecom Italia S.p.A. in ordine agli importi fatturati successivamente al rientro dell'utenza in parola rispettivamente nei conti 2/2007 per euro 219,00 (IVA inclusa), 3/2007 per euro 37,00 (IVA inclusa) e 5/2007 per euro 13,78 (IVA inclusa).

RILEVATO, altresì, che la società Telecom Italia ha documentato la correttezza del proprio operato con riferimento alla gestione del reclamo dell'utente, provando in particolare di aver fornito motivato riscontro scritto entro il termine dei 45 giorni dal ricevimento della richiesta dell'utente.

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

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

### **DELIBERA**

Il non accoglimento delle richieste avanzate dalla parte istante sig. Ligorio.

Ai sensi dell'art. 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 decreto legislativo 1 agosto 2003 n.259.

La presente delibera è notificata alle parti, pubblicata nel Bollettino ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 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.

Roma, 9 dicembre 2010

IL PRESIDENTE  
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE  
Roberto Napoli

Per visto di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Roberto Viola