

DELIBERA N.125/07/CIR

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

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 13 novembre 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 dell'8 giugno 2006, prot. n. 0024950, con la quale il Sig. XXXXXX 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 27 giugno 2006, prot. n. 0027718, 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 luglio 2006;

UDITA la società Telecom Italia S.p.A., come si evince dal verbale di audizione del 12 luglio 2006;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Risultanze istruttorie.

Sulla base della documentazione acquisita agli atti nonché nel corso dell'audizione tenutasi in data 12 luglio 2006 presso la Direzione Tutela dei Consumatori di questa Autorità, è risultato che:

Il Sig. XXXXXX, intestatario dell'utenza telefonica xxxx, lamenta una serie di erronee fatturazioni riportate nei conti telefonici nn.05/05-06/05-02/06, per connessioni ad internet mai effettuate, in quanto causate dal router fornito dall'operatore Telecom Italia abilitato solo alle connessioni per servizio abbonamento Alice *flat*. Precisa, al riguardo, che il router installato nel mese di settembre 2004 a seguito di attivazione del servizio internet "Alice" in modalità *flat* (a pacchetto) non è stato sostituito dall'operatore a seguito del cambio della modalità di accesso al servizio internet da *flat* a *free* (a consumo). Pertanto, l'utente sostiene che dette connessioni sono avvenute per il cambio di abbonamento servizio internet in modalità *free* e a causa dell' utilizzo di un router incompatibile con tale ultima modalità. Nello specifico l'istante chiede :

- relativamente al conto n. 5/05: il rimborso di € 1.110,55 per servizi di connessione ADSL mai effettuati e di € 24,00 per noleggio "Smart Gate modulo Base" e "Smart Gate modulo switch";
- relativamente al conto n. 6/05: lo storno di € 1.168,31 e di € 1073,93 per servizi connessioni ADSL mai effettuati e di € 24,00 per noleggio "Smart Gate modulo base" e "Smart Gate modulo switch";
- relativamente al conto n. 2/06: lo storno di € 2104,65 per connessioni internet mai effettuate.

Nell'istanza introduttiva del presente procedimento l'utente rappresentava, in particolare, quanto segue:

- in data 17 settembre 2004 il Sig. XXXXXX sottoscriveva un abbonamento "ADSL Smart 1 Flat"; contestualmente, la Telecom Italia installava, presso lo studio dell'utente, un router abilitato al funzionamento della linea ADSL oggetto del contratto;
- in data 4 gennaio 2005 contestava la fattura n. 01/05, in quanto i costi ivi riportati risultavano nettamente superiori a quelli presunti; pertanto, richiedeva alla Telecom il cambio di abbonamento dalla modalità "ADSL Smart 1 Flat" alla modalità "ADSL Smart Time Free"; tale ultimo profilo prevedeva il pagamento dei soli minuti effettivi di connessione;

- pur tuttavia, non riceveva informazioni in ordine al tempo di attivazione della modalità richiesta “Free” per l’accesso al servizio internet, e alla possibilità o meno di utilizzo del router fornito in precedenza da Telecom Italia per l’abbonamento adsl *flat* ed in quanto tale, incompatibile con l’attivazione del servizio ADSL in modalità *free*;
- nel conto n.05/05, relativo al periodo 01.06.2005-31.07.2005, sono state fatturate 530 ore di collegamento internet, per le quali l’utente ha provveduto immediatamente al reclamo telefonico, non essendo gli importi fatturati rispondenti agli effettivi consumi; in risposta, gli operatori della Telecom dichiaravano che tale volume di connessioni era stato generato dal router installato, abilitato al servizio *alice flat*, dal momento che questo apparecchio determina una connessione internet 24 ore su 24;
- l’istante a mezzo raccomandata a/r del 5 settembre 2005 ha inoltrato a Telecom Italia disdetta del servizio ADSL;
- in data 10 settembre 2005 contestava, a mezzo raccomandata a/r, gli importi non riconosciuti di cui alla fattura n. 05/-05 ,come sopra riportato;
- per non incorrere nella cessazione del servizio, in data 16 settembre 2005 provvedeva al pagamento dell’importo indicato nella predetta fattura, stornando la somma contestata, relativa al servizio ADSL.
- nel mese di ottobre 2005 a seguito di contatto telefonico dal servizio assistenza clienti Telecom, riceveva richieste di chiarimenti in ordine al mancato pagamento dei servizi internet. In data 20 ottobre 2005 l’utenza telefonica in oggetto è stata disattivata.
- stante la necessità di fruire del servizio telefonico, dopo cinque giorni l’utente provvedeva a saldare l’importo residuo del conto n.05/2005.
- nel mese di novembre 2005 riceveva il conto n.06/05, dal quale risultavano 556 ore di connessione internet non riconosciute dallo stesso, nonché 511 ore con la dicitura “*ore non fatturate in precedenza*”; quest’ ultima voce, imputabile al conto telefonico precedente, non era dovuta, dal momento che il conto precedente n.05/05 era già stato integralmente saldato , a pena di cessazione del servizio.
- relativamente alle predette fatture, l’utente contestava, altresì, i costi relativi ai noleggi “*Smart Gate modulo base*” e “*Smart Gate modulo switch*”, non avendoli mai richiesti.

- successivamente, . contestava il conto n.02/06, dal quale risultavano circa 1000 ore di connessioni internet risalenti ai mesi di maggio e giugno 2005, già disconosciute in precedenza .

Nel corso dell'udienza tenutasi in data 12 luglio 2006, la società Telecom Italia S.p.A. rappresentava che a far data dal mese di maggio 2005, ad avvenuto cambio del piano tariffario, l'utente cominciava a fruire di connessioni a consumo, secondo le modalità di funzionamento del servizio "ADSL Smart Time Free". Il gestore deduceva, peraltro, che di tale variazione il cliente era pienamente consapevole, dal momento che all'atto della connessione si evidenzia una maschera informativa nella quale si menziona il profilo tariffario a consumo relativo alla connessione stessa. La società medesima rappresentava, infine, che il servizio ADSL era stato cessato, come da richiesta di parte istante, nel mese di settembre 2005 e che, alla data dell'udienza presso questa Autorità, risultavano parzialmente insolute le fatture di cui ai conti nn. 06/05 e 02/06, per i rispettivi importi di € 2.729,57 ed € 2.523,25.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

In base alla documentazione disponibile in atti ed alle dichiarazioni rese dalle parti, si ritiene di dover accogliere, in questa sede, le richieste dell'utente in quanto la fatturazione dei consumi internet contestati è dovuta ad un comportamento inadempiente di Telecom Italia che non ha sostituito, presso l'abitazione del cliente, il router precedentemente installato ed utilizzabile solo per il servizio internet in modalità *flat*, con altro idoneo a garantire e a far registrare il consumo internet sulla base delle effettive connessioni. Dai fatti rappresentati è emerso, infatti, che la fatturazione di tali consumi internet è avvenuta a causa dell'installazione del router configurato precedentemente per il profilo "Flat" che ha generato una continuità di connessione internet 24 ore al giorno, anche in assenza di navigazione e addirittura a pc spento, fatti, questi, non confutati dall'operatore telefonico.

RILEVATO che la società Telecom Italia S.p.A. ha posto in essere un comportamento inadempiente, in quanto non ha predisposto alcun intervento tecnico diretto alla sostituzione , a seguito dell'attivazione del servizio internet in modalità *free*, del router precedente con altro idoneo a garantire una corretta contabilizzazione e fatturazione del consumo realmente effettuato dall'utente, nel rispetto di quanto disposto contrattualmente;

RITENUTA, per quanto sopra esposto, sussistente la responsabilità della società Telecom Italia S.p.A. in ordine a quanto lamentato dall'utente, in quanto società medesima non ha fornito prova di aver predisposto qualsivoglia strumento di controllo del livello dei consumi, né di avere avvisato preventivamente l'utente;

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 ad assolvere ai seguenti obblighi:

- a) quanto al conto n.05/05, rimborsare al Sig. XXXXXX, a mezzo di assegno bancario, l'importo totale di € 1.134,55 di cui:
 - € 1.110,55 per servizi di connessione ADSL;
 - € 24,00 per noleggio Smart Gate modulo base e Smart Gate modulo switch.
- b) quanto al conto n.06/05, provvedere allo storno dei seguenti importi:
 - € 1.168,31 per servizi di connessione ADSL;
 - € 1.073,93 per servizi non fatturati in precedenza;
 - € 24,00 per noleggio Smart Gate modulo base e Smart Gate modulo switch.
- c) quanto al conto n.02/06, provvedere allo storno dei seguenti importi:
 - € 2.104,65 per servizi non fatturati in precedenza.

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, 13 novembre 2007

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Stefano Mannoni

per attestazione di conformità a quanto deliberato
SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola