

Delibera n. 13/10/CIR

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

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti dell'11 marzo 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"*, ed 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 *"Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti"* pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale n.120 del 25 maggio 2007;

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 29 maggio 2009 (Prot. n. 0042482/08), con la quale il Sig. XXXX, rappresentato e difeso dall'avv. 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.;

VISTA la nota del 4 settembre 2009 (Prot. n. 68950/09), con cui la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 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 per la discussione della stessa in data 7 ottobre 2009;

UDITE le parti nel corso dell'udienza del 7 ottobre 2009;

VISTA la nota del 17 novembre 2009, prot. n. 0085634, con la quale l'Ufficio controversie e sanzioni ha richiesto alle parti, ai sensi dell'articolo 18, comma 2, della delibera n. 173/07/CONS, di presentare ogni dato e documento utile alla definizione della controversia;

VISTE le memorie trasmesse dalla parte istante e dalla società Telecom Italia S.p.A., rispettivamente, in data 26 novembre 2009 e in data 16 dicembre 2009;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

Il Sig. XXXX, intestatario dell'utenza telefonica n. xxxx, lamenta, in sintesi, il mancato espletamento dell'ordinativo di variazione dal profilo business a quello residenziale, l'indebita sospensione del servizio telefonico, la fatturazione di importi non dovuti e la mancata risposta ai reclami.

In particolare, dall'istanza introduttiva del procedimento e dalla documentazione successivamente acquisita, è emerso che:

i. con lettera inviata a mezzo fax, in data 13 novembre 2003, il Sig. XXXX richiedeva alla società Telecom Italia S.p.A. il passaggio della propria utenza telefonica dal profilo business a quello residenziale; tuttavia, l'operatore predetto non provvedeva ad effettuare tale variazione, come risulta dalla circostanza che, nei conti relativi all'anno 2008, nn. 1/08, 2/08, 3/08 e 4/08, risultavano ancora addebitati importi relativi al canone business;

ii. in data 18 marzo 2008, la società Telecom Italia S.p.A. sospendeva la linea telefonica dell'istante per il mancato pagamento del conto n. 1/08; la società, a seguito del pagamento del predetto conto, avvenuto in data 25 marzo 2008, provvedeva a riattivare la linea addebitando, sul conto n. 3/08, l'importo di euro 9,00, a titolo di *"spese riattivazione collegamento"*;

iii. la linea telefonica relativa all'utenza n. xxxx veniva nuovamente sospesa, in data 30 aprile 2008, a causa del mancato pagamento del conto n. 2/08. La linea telefonica veniva riattivata in data 20 agosto 2008, a seguito del provvedimento temporaneo del Co.re.Com. Puglia del 18 agosto 2008;

iv. nei successivi conti telefonici, n. 4/08 e n. 5/08, risultava l'addebito di complessivi euro 3,90, a titolo di *"indennità di ritardato pagamento"*;

v. nel conto n. 4/08, relativo al bimestre maggio-giugno 2008, risultava l'addebito di euro 57,50, disconosciuto dall'istante, in quanto relativo ad un periodo in cui la linea risultava sospesa;

vi. nei conti n. 1/08, n. 2/08 e n. 3/08 risultavano addebiti, per un importo complessivo di euro 30,00, relativi ad un piano tariffario denominato *"Teleconomy zero aziende"*, asseritamente mai richiesto;

vii. nel conto n. 1/08 risultava, altresì, addebitato l'importo di euro 1,66, a titolo di "*noleggio impianto principale*;

viii. da ultimo, l'istante lamentava la mancata risposta ai reclami inviati alla società, con lettere del 23 giugno 2008, 27 giugno 2008, 24 ottobre 2008 e 10 novembre 2008, con cui contestava la legittimità dei predetti importi, oltre al mancato espletamento dell'ordinativo di variazione dal profilo business a quello residenziale.

Per quanto sopra esposto, il Sig. XXXX chiede alla società Telecom Italia S.p.A. il riconoscimento degli indennizzi previsti dalle Condizioni Generali di Abbonamento e dalla Carta servizi della società Telecom Italia S.p.A., il rimborso delle spese di procedura e il risarcimento dei danni, calcolati dall'istante in euro 50.000,00.

La società Telecom Italia S.p.A., nel corso dell'udienza di discussione della controversia innanzi a questa Autorità e nelle memorie presentate successivamente, ha affermato che:

1) essa ha già corrisposto all'istante la somma di euro 356,00, in restituzione del maggior importo percepito dalla stessa per la gestione in ritardo della richiesta di declassamento; tale importo è stato calcolato prendendo in considerazione il maggior importo versato dall'utente per il periodo intercorrente dal gennaio del 2004 al gennaio del 2008. La variazione di categoria dell'utenza n. xxxx è stata definitivamente effettuata in data 1° settembre 2008;

2) con riferimento alle sospensioni del servizio telefonico che hanno interessato l'utenza n. xxxx, nelle date del 18 marzo 2008 e del 30 aprile 2008, esse sono state disposte a causa del mancato pagamento dei conti nn. 1/08 e 2/08, entro le rispettive date di scadenza;

3) con riferimento all'addebito di euro 9,00, sul conto n. 3/08, esso si giustifica in relazione ai costi da sostenere per la riattivazione della linea, a seguito del distacco della stessa disposto dalla società Telecom Italia S.p.A. in data 18 marzo 2008;

4) in ordine agli addebiti presenti sui conti telefonici, nn. 4/08 e 5/08, essi sono dovuti a titolo di indennità per il ritardato pagamento del summenzionato conto n. 2/08;

5) con riferimento agli addebiti relativi al piano tariffario "*Teleconomy zero aziende*", non risultano pervenuti reclami del cliente in ordine a tali addebiti;

6) in relazione all'addebito di euro 1,66, a titolo di "*noleggio impianto principale*", esso risulta dovuto in quanto trattasi del canone di noleggio per l'apparecchio a disco che, in passato, veniva fornito unitamente all'attivazione della linea telefonica e, in relazione al quale, non è pervenuta alcuna richiesta di cessazione.

7) per quanto concerne agli addebiti presenti sul conto n. 4/08, pari ad euro 57,50 e oggetto di contestazione, gli importi ivi indicati sono dovuti almeno per la parte relativa al canone di abbonamento.

8) da ultimo, con riferimento alla contestazione riguardante la mancata risposta ai reclami, la società Telecom Italia S.p.A. si è limitata a produrre una sola nota di risposta, datata 30 luglio 2008, in cui essa riconosce la propria responsabilità in ordine al ritardato espletamento della richiesta di variazione dal profilo business a quello residenziale, ma nulla dice in ordine alle ulteriori contestazioni riguardanti gli importi addebitati in fattura.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame

In base alla documentazione disponibile in atti e alle dichiarazioni rese dalle parti, si evince che la vicenda oggetto della presente disamina riguarda vari profili, quali: *i)* il ritardato espletamento dell'ordinativo di variazione dal profilo business a quello residenziale, *ii)* l'indebita sospensione del servizio telefonico, *iii)* la fatturazione di importi non dovuti, *iv)* il mancato riscontro ai reclami.

In relazione al profilo *sub i)*, si rileva che la società Telecom Italia S.p.A. ha percepito, a causa del suddetto ritardato espletamento dell'ordinativo di variazione, un maggior importo, pari a euro 21,8 a bimestre, per il periodo intercorrente dal 1° dicembre 2003 al 31 agosto 2008; tale importo, pertanto, calcolato in euro 621,3, in quanto indebitamente percepito dalla società, dovrà essere restituito all'istante, decurtando la somma di euro 356,00, già accreditata sul conto n. 3/08, a titolo di rimborso parziale per il maggior importo versato dall'utente a causa del ritardato espletamento dell'ordinativo di variazione.

Per quanto concerne il profilo *sub ii)*, deve rilevarsi che, secondo quanto emerso dalle risultanze istruttorie, la società Telecom Italia S.p.A. ha disposto l'interruzione del servizio telefonico in data 18 marzo 2008, per il mancato pagamento del conto n. 1/08 entro la data di scadenza del 13 febbraio 2008, senza attendere il decorso di 45 giorni come, invece, stabilito alle Condizioni Generali di Abbonamento della società ove, all'articolo 19, è stabilito che: *“Telecom Italia, previo preavviso, può sospendere il cliente dal servizio se non paga la fattura entro 45 giorni solari dalla data di scadenza...”*. Pertanto, la suddetta interruzione deve ritenersi indebita in quanto disposta dalla società contravvenendo agli impegni assunti in sede contrattuale. Ne consegue che, l'importo di euro 9,00, addebitato sul conto n. 3/08, a titolo di *“spese riattivazione collegamento”*, non risulta dovuto.

In data 30 aprile 2008, la società Telecom Italia S.p.A. ha disposto nuovamente l'interruzione della linea telefonica dell'utente per il mancato pagamento del conto 2/08 entro la data di scadenza del 14 aprile 2008, contravvenendo a quanto stabilito all'articolo 19, comma 3, delle Condizioni Generali di Abbonamento, secondo cui: *“Nel caso in cui il cliente paghi con un ritardo di oltre 30 giorni almeno due delle ultime sei fatture, Telecom Italia ha facoltà di sospendergli immediatamente il servizio in uscita, comunque previa comunicazione”*. La società Telecom Italia S.p.A., accertata la sussistenza di un ritardo di oltre 30 giorni nel pagamento del conto precedente, n. 1/08, avrebbe potuto sospendere il servizio telefonico soltanto nell'ipotesi di un ulteriore ritardo, nel pagamento del conto n. 2/08, di oltre 30 giorni, in conformità a quanto previsto nel richiamato all'articolo 19, comma 3, delle Condizioni Generali di Abbonamento.

Alla luce delle predette considerazioni, deve ritenersi che la sospensione che ha interessato l'utenza in epigrafe nei suddetti periodi – ed in particolare dal 18 marzo 2008 al 26 marzo 2008 e dal 30 aprile 2008 al 20 agosto 2008, per complessivi 121

giorni – sia indebita, anche in considerazione di una mancata comunicazione di preavviso di sospensione da parte della società medesima che non ha prodotto, nell’ambito dell’attivata procedura, alcuna documentazione in merito. Pertanto, secondo quanto previsto all’articolo 27 delle Condizioni Generali di Abbonamento di Telecom Italia S.p.A., deve riconoscersi in capo all’istante un indennizzo pari al 50% del canone mensile di abbonamento corrisposto per ogni giorno solare di sospensione.

Per quanto concerne gli importi addebitati sui conti n. 4/08 e n. 5/08, a titolo di indennità di ritardato pagamento, essi risultano pienamente giustificati in virtù del fatto che il pagamento del conto n. 2/08, cui le indennità di ritardato pagamento si riferiscono, è stato effettuato oltre il 30° giorno la data di scadenza indicata in fattura. L’articolo 18, delle summenzionate Condizioni Generali di Abbonamento prevede, difatti, che *“In caso di ritardato pagamento, il cliente deve versare a Telecom Italia S.p.A. un’indennità di mora pari a: ...6% dell’importo indicato in fattura per i pagamenti effettuati dopo il 30° giorno dalla data di scadenza”*.

Per quanto riguarda, poi, la richiesta dell’istante in ordine al rimborso delle somme corrisposte in saldo del conto n. 4/08, pari ad euro 57,50, essa deve trovare accoglimento considerato che la sospensione della linea telefonica, disposta in data 30 aprile 2008, è stata effettuata contravvenendo agli impegni assunti in sede contrattuale e, pertanto, la pretesa creditoria della società, avente ad oggetto le somme addebitate a titolo di canoni di abbonamento, risulta priva di fondamento.

Con riferimento al profilo *sub iii)*, deve rilevarsi che la società Telecom Italia S.p.A. non ha fornito alcun documento probatorio comprovante l’esistenza di una richiesta dell’utente in ordine all’attivazione del piano tariffario *“Teleconomy zero aziende”*, cui si riferiscono gli importi addebitati nei conti nn. 1/08, 2/08 e 3/08 e oggetto di contestazione; pertanto, non essendosi rinvenuto alcun elemento da cui risulti la legittimità dei suddetti importi, essi devono ritenersi non dovuti.

Per quanto concerne l’addebito di euro 1,66 a titolo di *“noleggio impianto principale”*, si ritiene, in mancanza di qualsiasi elemento atto a dimostrare la fondatezza delle dichiarazioni dalla società, contenute nella nota del 16 dicembre 2008, che tale importo non sia dovuto.

Deve rilevarsi, poi, in relazione al profilo *sub iv)*, relativo alla mancata risposta ai reclami, che, ai sensi dell’articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP, qualora un utente rivolga un reclamo al gestore, la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto, comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto. La finalità di prevedere l’obbligatorietà di una risposta al reclamo in forma scritta nei casi di rigetto è, evidentemente, quella di fornire all’utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, idoneo a riequilibrare le posizioni delle parti in un rapporto che, fisiologicamente, nasce come squilibrato in favore dell’operatore di telecomunicazioni, data la struttura organizzata con cui esso opera.

La mancata risposta al reclamo, per tali ragioni, nonché in quanto costituente inadempimento contrattuale, giustifica il riconoscimento all’utente di un indennizzo *“da mancata risposta al reclamo”*, ai sensi dell’articolo 11, comma 2, della richiamata

delibera 179/03/CSP, nonché secondo quanto stabilito all'articolo 17, comma 3 e all'articolo 26, comma 1, delle Condizioni Generali di Abbonamento.

Pertanto, nel caso di specie, la società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere un indennizzo all'istante per la mancata risposta ai reclami relativi agli importi addebitati in fattura, pervenuti alla società a far data dal 10 luglio 2008 e in relazione ai quali non è stata fornita alcuna risposta. L'indennizzo deve essere calcolato secondo il parametro di cui all'articolo 4, della Carta Servizi, *“pari al 50% del canone mensile”* da corrispondere per ogni giorno lavorativo di ritardo, a partire dal giorno in cui è stato ricevuto il reclamo dal gestore, decurtando da tale periodo i 30 giorni entro i quali la società si è impegnata a rispondere ai reclami, sino alla data dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 27 aprile 2009, nel corso della quale l'utente ha potuto interloquire con il gestore sul suo caso specifico, ristabilendo quel dialogo che nel corso del rapporto contrattuale era mancato a causa della mancata gestione del reclamo da parte dell'operatore.

In merito alla richiesta avanzata dall'istante in ordine al riconoscimento di un risarcimento del danno, va specificato che essa non può trovare accoglimento in questa sede. In particolare, difatti, 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.

RITENUTO che la società Telecom Italia S.p.A. ha percepito indebitamente per il periodo intercorrente dal 1° dicembre 2008 al 31 agosto 2008, a causa del mancato espletamento dell'ordinativo di variazione dal profilo business a quello residenziale, un maggior importo rispetto a quello dovuto pari, al netto di quanto già rimborsato dalla società sul conto n. 3/08, ad euro 265,3;

RITENUTO che, a ristoro del pregiudizio subito dall'istante per la indebita sospensione del servizio telefonico per il periodo intercorrente dal 18 marzo 2008 al 26 marzo 2008 e dal 30 aprile 2008 al 20 agosto 2008, debba trovare applicazione l'articolo 27 delle Condizioni Generali di Abbonamento della società Telecom Italia S.p.A., ove è prevista la corresponsione di *“un indennizzo pari al 50% del canone mensile di abbonamento corrisposto dal cliente”* pari, nel caso di specie, ad euro 10,9, per ogni giorno di disservizio subito;

RITENUTO che, l'addebito sul conto n. 3/08 di euro 9,00 a titolo di *“spese per riattivazione collegamento”*, sia ingiustificato, in quanto resosi necessario a seguito della indebita sospensione della linea telefonica disposta dalla società Telecom Italia S.p.A. in data 18 marzo 2008;

RITENUTO che, le somme corrisposte dall'utente in saldo del conto n. 4/08, pari ad euro 57,50, non siano dovute dal momento che si riferiscono ad un periodo in cui la linea risulta indebitamente sospesa;

CONSIDERATO che, dagli atti del procedimento, risulta fondata la pretesa creditoria vantata dalla società Telecom Italia S.p.A. avente ad oggetto gli importi addebitati sui conti n. 4/08 e n. 5/08, a titolo di "*indennità di ritardato pagamento*" del conto n. 2/08;

CONSIDERATO che, la società Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna prova attestante la legittimità degli importi addebitati sotto le voci "*Teleconomy zero aziende*" e "*noleggio impianto principale*";

CONSIDERATO che, la società Telecom Italia S.p.A. S.p.A. non ha prodotto idonea documentazione probatoria attestante la corretta gestione del cliente in relazione ai reclami inviati.

CONSIDERATO che la richiesta dell'istante, in ordine al riconoscimento di un risarcimento del danno, non può trovare accoglimento;

RITENUTO che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questa Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

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

La società Telecom Italia S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza formulata dal Sig. XXXX, è tenuta a:

a) rimborsare all'utente la somma di euro 265,3, in quanto percepita indebitamente dalla società, a causa del ritardato espletamento della richiesta di declassamento;

b) corrispondere all'istante l'indennizzo previsto dall'articolo 27 delle Condizioni Generali di Abbonamento, in caso di sospensione indebita del servizio telefonico, nella misura del "*50% del canone mensile di abbonamento corrisposto dal cliente*" per ogni giorno di disservizio subito, pari, nel caso di specie, ad euro 10,9, per un numero di 121 giorni, per complessivi euro 1.318,9.

c) rimborsare all'istante la somma di euro 9,00, addebitata sul conto n. 3/08, a titolo di "*spese riattivazione collegamento*", in quanto la riattivazione della linea si è resa necessaria a causa del distacco arbitrario della linea disposto da Telecom Italia S.p.A. in data 18 marzo 2008;

d) rimborsare all'istante gli importi addebitati sul conto n. 4/08, pari ad euro 57,50, dal momento che si riferiscono ad un periodo in cui la linea risultava indebitamente sospesa;

e) rimborsare all'istante gli importi addebitati nei conti n. 1/08, n. 2/08 e n. 3/08, sotto le voci "*Teleconomy zero aziende*" e "*noleggio impianto principale*" pari, complessivamente, ad euro 31,66, in quanto non dovuti;

f) corrispondere un indennizzo per la mancata risposta a reclamo, calcolata, secondo quanto previsto all'articolo 4 della Carta Servizi, nella misura del "*50% del canone mensile corrisposto per ogni giorno lavorativo di ritardo*", pari, nel caso di specie, ad euro 10,9, per un numero di 228 giorni, per complessivi euro 2.485,2;

Le somme così determinate a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

La predetta società è tenuta, altresì, per i fatti di cui in premessa, a corrispondere all'istante, mediante assegno bancario, la somma di euro 100,00, quale rimborso delle spese sostenute dall'utente medesimo per l'esperimento del tentativo di conciliazione e per lo svolgimento della presente procedura.

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'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 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.

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 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'articolo 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.

Napoli, 11 marzo 2010

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

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