

Delibera n. 136/11/CIR

Definizione della controversia
Murgia/ Telecom Italia S.p.a.
(gu14/527/11)

l'Autorità

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 3 novembre 2011;

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 "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed 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 9 maggio 2011 acquisita al protocollo generale al n. 22154/11/NA con la quale il sig. Murgia 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 17 maggio 2011 prot. n. U/23920/11/NA 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 12 luglio 2011;

VISTA la nota del 7 luglio 2011 inviata a mezzo posta certificata con la quale la società Telecom Italia S.p.A. ha prodotto la memoria difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, della delibera n.173/07/CONS;

PRESO ATTO della mancata costituzione delle parti nella predetta audizione;

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

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Il sig. Murgia, intestatario dell'utenza telefonica n.070.403xxx, contesta la sospensione senza preavviso del servizio telefonico, il funzionamento "ad intermittenza" del servizio Adsl, del telefono aggiuntivo Aladino e del servizio Alice Home Tv, nonché la mancata risposta ai reclami: disservizi questi perpetrati dalla società Telecom Italia S.p.A.. Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante ha richiesto la liquidazione di euro 1.000,00 a titolo di risarcimento dei danni subiti.

La società Telecom Italia S.p.A., nella memoria inviata in data 7 luglio 2011, ha rappresentato che *"la sospensione del servizio è legittima in quanto intervenuta nel rispetto dei termini e delle modalità previste dalle condizioni generali di abbonamento. Il cliente ha pagato sistematicamente in ritardo ed ha chiesto la rateizzazione più volte delle fatture, non rispettando neanche il pagamento delle rate concordate. A seguito del mancato e/o ritardato pagamento delle fatture a partire dal conto n.1/10, anche nei termini concordati per la rateizzazione, in data 23 agosto 2010, perdurando la morosità, la linea è stata sospesa alle sole chiamate in uscita. In data 22 settembre 2010 Telecom invia lettera di risoluzione contrattuale per l'importo residuo del conto n. 3/10. Lo scoperto ammonta ad euro 555.65. La cessazione per mora non è stata mai validata nei sistemi perché la linea, in data 1 ottobre 2010, cessa per passaggio ad altro gestore. In merito al malfunzionamento, le segnalazioni di guasto aperte dal cliente nel corso dell'anno 2010 risultano essere tre: la prima aperta il 28 gennaio 2010, relativamente alla linea RTG, chiusa in data medesima con riscontro al cliente; la seconda aperta il 31 gennaio 2010, relativamente al servizio ADSL – IPTV, disservizio relativo alla navigazione lenta, chiuso da remoto il 3 febbraio 2010, con nota (risolto con repair) mentre la terza aperta il 15 maggio 2010, relativamente al servizio ADSL – IPTV, disservizio relativo allo schermo nero su uno o più canali di Sky, tale disservizio risulta essere correlato ad un ticket master di guasto plurimo (15 clienti coinvolti), chiuso in data 17 maggio 2010 con codice riscontro (risolto)"*.

II. Motivi della decisione

All'esito dell'attività istruttoria, si deve evidenziare che la sospensione del servizio telefonico disposta dalla società Telecom Italia S.p.A. in data 23 agosto 2010 è legittima in

considerazione del mancato pagamento da parte dell'istante di n.4 fatture emesse nell'anno 2010 a partire dal conto n.1/10, fatture invase non solo alla relativa scadenza ma anche nel termine concordato tra le parti a mezzo piano di rateizzazione, e del preavviso, avvenuto con l'invio da parte della società Telecom Italia S.p.A. di quattro note di sollecito di pagamento nelle date rispettivamente del 25 marzo 2010, del 5 maggio 2010, del 3 giugno 2010 e del 9 luglio 2010 e quindi con ben cinque mesi di anticipo rispetto all'adozione della misura inibitoria.

Sul punto, si deve evidenziare quanto disposto dall'articolo 19, delle condizioni generali di abbonamento della società Telecom Italia S.p.A. in forza del quale *"...Telecom Italia, previa comunicazione anche telefonica, può sospendere il Servizio al Cliente che non provveda al pagamento della fattura entro la data di scadenza ivi riportata secondo quanto disposto nei successivi commi...Al Cliente che non abbia pagato entro le rispettive scadenze almeno una delle fatture dell'ultimo anno e ritardi il pagamento di una fattura successiva, Telecom Italia si riserva, dopo 15 giorni dalla data di scadenza della fattura stessa, di comunicare preventivamente che il Servizio sarà sospeso trascorsi 10 giorni dalla comunicazione di sollecito stessa"*. In specie, la sospensione è intervenuta in data 23 agosto 2010, e precisamente dopo 151 giorni dalla diffida scritta di pagamento e comunque a distanza di oltre sei mesi dalla data del 10 febbraio 2010 di scadenza della prima fattura rimasta insoluta, quella relativa al 1^a bimestre 2010.

Peraltro, mentre la società Telecom Italia S.p.A. ha prodotto in allegato alla memoria la tabella riepilogativa del dettaglio della fatturazione, l'istante, di converso, non ha dimostrato di aver provveduto al pagamento delle fatture in contestazione, allegando copia delle relative ricevute di pagamento al fine di provare l'avvenuto pagamento entro i termini scadenza.

In ordine al funzionamento "ad intermittenza" che ha interessato il servizio Adsl, il telefono aggiuntivo Aladino ed il servizio Alice Home Tv, si deve evidenziare che dalla scarna documentazione prodotta in copia agli atti non emergono elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante. Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'"*an*", il "*quomodo*" ed il "*quantum*" del verificarsi del malfunzionamento non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo.

Al riguardo, si deve riportare che le uniche segnalazioni di guasto sono quelle registrate dalla copia del retro cartellino, prodotta agli atti, da cui emerge che le tre richieste di intervento sono state gestite e risolte nella tempistica delle 48 ore, in conformità a quanto previsto dall'articolo 7, comma 2 e 3, delle condizioni generali di abbonamento, in tema di riparazioni dei guasti, secondo il quale: *"Telecom Italia si impegna a ripristinare gli eventuali disservizi della rete e/o del Servizio entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione"*.

Peraltro non può ravvisarsi una scorretta gestione da parte della società Telecom Italia S.p.A., lamentata dall'istante in termini di mancato riscontro al reclamo, in quanto la richiesta di disdetta inviata a mezzo fax in data 14 settembre 2010, poi reiterata a mezzo raccomandata, è stata comunque processata dalla società medesima in considerazione del fatto che l'utenza interessata è cessata in data 1 ottobre 2010 per passaggio ad altro

operatore, ancor prima della predisposizione della risoluzione contrattuale, comunicata precedentemente all'istante con nota del 22 settembre 2010.

ACCERTATO che la società Telecom Italia S.p.A. ha documentato la correttezza del proprio operato, dimostrando di avere adottato tutti gli strumenti monitori atti a scongiurare la risoluzione contrattuale che ha determinato l'effettiva dismissione del servizio;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che non sussiste alcuna responsabilità in capo alla società Telecom Italia S.p.A. per inadempimento contrattuale ai sensi dell'articolo 1218 del codice civile in ordine a quanto lamentato dall'istante, la richiesta da quest'ultimo formulata non merita accoglimento in questa sede;

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 rigetto dell'istanza presentata dal sig. Murgia in data 9 maggio 2011.

La presente delibera è notificata alle parti ed è pubblicata sul sito internet 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.

Roma, 3 novembre 2011

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

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