

Delibera n. 18/11/CIR

Definizione controversia Armonia/
Telecom Italia S.p.A.

L'AUTORITÀ

NELLA sua riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 23 febbraio 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"*, 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 23 dicembre 2009 (Prot. n. 0094509), con la quale la sig.ra XXX Armonia, rappresentata dal sig. Pasquale Trabucco, 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 19 aprile 2010 (Prot. n. 0023106), 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 13 maggio 2010;

UDITE le parti nel corso dell'udienza del 13 maggio 2010 e, successivamente, in data 22 giugno 2010, con la partecipazione altresì società Opitel S.p.A., convocata ai sensi dell'articolo 18, comma 1, allegato A, della delibera 173/07/CONS;

VISTA la nota del 24 giugno 2010, prot. n. 0040016, 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 società Telecom Italia S.p.A. in data 22 luglio 2010;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

La sig.ra XXX Armone, intestataria dell'utenza telefonica n. xxxx, lamenta la mancata attivazione del numero aggiuntivo previsto dal contratto, l'addebito di importi non dovuti e la omessa disattivazione da parte di Telecom Italia S.p.A. della funzione di digitazione del codice di *carrier preselection*.

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

i. in data 23 aprile 2005, l'utente Armone, titolare di un contratto con Telecom Italia S.p.A., attivava sulla propria utenza il servizio di *carrier preselection* con l'operatore Opitel S.p.A.;

ii. a decorrere dalla predetta data, pertanto, l'istante effettuava le chiamate sulla rete di Opitel S.p.A., quale operatore prelezionato, utilizzando in taluni casi la rete di Telecom Italia S.p.A. previa digitazione del codice 1033;

iii. successivamente, l'istante chiedeva la disdetta del servizio di CPS con l'operatore Opitel S.p.A., ma nonostante ciò si vedeva costretta a continuare a digitare il codice di *carrier selection* di Telecom Italia S.p.A., n. 1033, per effettuare chiamate;

iv. all'inizio del mese di giugno del 2005 l'utente aderiva all'offerta di Telecom Italia S.p.A. denominata "*Alice Mia*", un contratto che consentiva, tramite l'attivazione di un numero aggiuntivo, di effettuare chiamate in modalità VoIP;

v. in data 18 giugno 2005, la predetta società inviava all'utente lettera di conferma circa l'avvenuta attivazione del servizio "*Alice Mia*", indicandogli altresì il numero aggiuntivo assegnato, n. 0686290098 che però non veniva attivato.

vi. nonostante i numerosi solleciti inviati dall'utente per la risoluzione della predetta problematica, Telecom Italia S.p.A. non provvedeva ad attivare il servizio *de quo*;

vii. nonostante la mancata attivazione del servizio "*Alice Mia*", la società provvedeva a fatturare i relativi costi all'istante, dal giugno del 2005 all'agosto del 2007;

viii. nell'agosto del 2007, la società Telecom Italia S.p.A. comunicava all'utente la modifica delle condizioni contrattuali del servizio "*Alice Mia*", ed in particolare la voce costo: in base alle nuove condizioni contrattuali le telefonate effettuate dalla linea telefonica principale e quelle effettuate in VoIP, tramite il servizio "*Alice Mia*" sarebbero state fatturate unitariamente, con un'unica tariffa *flat*;

ix. la società Telecom Italia S.p.A., nelle fatture di novembre 2007 e gennaio 2008, provvedeva a stornare una parte dei canoni ivi addebitati, per un importo complessivo di euro 191,12;

Per quanto sopra esposto, l'istante, come sopra rappresentato, chiede il riconoscimento di euro 9.998,88, a titolo di indennizzo per la mancata attivazione del numero aggiuntivo, la somma di euro 8.709,44 a titolo di indennizzo per l'omessa disattivazione del codice di *carrier selection* n. 1033 e il rimborso delle somme indebitamente fatturate dalla predetta società.

II. Motivi della decisione

Dalle risultanze istruttorie si evince che la società Telecom Italia S.p.A., venendo meno agli obblighi assunti contrattualmente con la sig.ra Armone, non ha mai attivato il servizio "*Alice Mia*". Di conseguenza l'utente non ha potuto utilizzare il numero aggiuntivo fruibile mediante tecnologia ADSL in modalità VoIP, oggetto del pacchetto "*Alice Mia*" dovendo continuare ad utilizzare esclusivamente il numero principale. Nonostante ciò la società Telecom Italia S.p.A. ha provveduto a fatturare sul conto ad essa intestato anche i canoni connessi all'erogazione del servizio "*Alice Mia*" per il periodo intercorrente tra il giugno del 2005 e l'agosto del 2007. Pertanto, l'utente, nel predetto periodo, si è visto addebitare, oltre agli importi connessi alle chiamate effettuate tramite il numero principale di cui ha effettivamente fruito, altresì i canoni previsti dal servizio "*Alice Mia*" di cui invece non ha potuto fruire.

Si ritiene pertanto che i canoni addebitati dalla Società, nel suddetto periodo, a titolo di corrispettivo per il servizio "*Alice Mia*" debbano essere restituiti all'istante in quanto non dovuti.

Con riferimento poi al successivo periodo oggetto di contestazione, ovvero dall'agosto del 2007 e sino alla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia - periodo in cui le originarie condizioni tariffarie sono state sostituite da una tariffa *flat* - deve rilevarsi come i costi sostenuti dall'istante e riconducibili al servizio "*Alice Mia*" debbano in ogni caso essere rimborsati all'istante atteso che il relativo servizio non risultava, a quella data, ancora essere stato attivato.

Per quanto concerne la richiesta dell'istante circa il riconoscimento di un indennizzo per l'omessa attivazione del numero aggiuntivo deve rilevarsi che l'utente ha continuato ad usufruire in modo regolare e continuo del servizio di fonia e pertanto non risulta equo e proporzionale computare l'indennizzo sulla base dell'ordinario parametro previsto dalle Condizioni generali di contratto per la mancata attivazione del servizio telefonico, ossia il "*50% del canone mensile corrisposto dal Cliente per ogni giorno lavorativo di ritardo*"; l'applicazione *sic et simpliciter* all'ipotesi in esame

dell'indennizzo previsto dalla Società per la mancata attivazione del servizio principale risulterebbe ingiustamente sproporzionata rispetto al pregiudizio subito dall'istante, consistente, non già nella inutilizzabilità del servizio telefonico di base, quanto piuttosto nella impossibilità di fruire della tariffa agevolata connessa all'utilizzo della modalità VoIP. Pertanto, alla luce delle predette considerazioni, si ritiene che la doglianza dell'utente, relativa alla mancata attivazione del numero aggiuntivo, possa trovare giusto ed equo ristoro prevedendo un indennizzo pari ad un quarto del canone, ciò tenuto presente qualora la disponibilità di tale funzionalità fosse stata ritenuta particolarmente rilevante ai fini dell'utilizzo del servizio da parte dell'utente, questi avrebbe avuto la possibilità di recedere dal contratto rivolgendosi ad operatori alternativi. Avendo l'utente scelto di continuare ad usufruire del servizio offerto dalla società Telecom Italia S.p.A., nonostante la prolungata assenza delle condizioni richieste, può ritenersi che esse, anche sotto il profilo strettamente soggettivo e relativo al caso di specie, non fossero essenziali. Il predetto indennizzo deve calcolarsi dal giorno della mancata attivazione del servizio, ossia il 18 giugno 2005 alla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia innanzi a questa Autorità, vale a dire il 23 dicembre 2009. Considerando che dal giugno del 2005 all'agosto del 2007 il canone mensile previsto dal contratto ammontava a euro 14,57 e che successivamente esso è stato aumentato a euro 16,00, deve ritenersi che la somma da riconoscere a titolo di indennizzo ammonti a euro 6.414,85.

Per quanto concerne poi le lamentele dell'istante circa il disservizio consistente nella necessità di digitare il codice di *carrier selection* di Telecom Italia S.p.A., n. 1033, nonostante l'avvenuta disattivazione sin dall'aprile del 2006 del servizio di CPS con Opitel S.p.A., deve rilevarsi come nel corso dell'istruttoria sia emerso un disallineamento dei sistemi dei due operatori coinvolti: sui sistemi della società Opitel S.p.A. la CPS risulta cessata sin dall'aprile del 2006 mentre sul sistema Pitagora della società Telecom Italia S.p.A. essa risulta ancora attiva. Il problema di digitazione del codice di CPS lamentato dall'istante deriva, quindi, presumibilmente dalla predetta circostanza. Si rileva però come tale disservizio di per sé non rientri tra le ipotesi indennizzatorie previste dalle condizioni generali di contratto di Telecom Italia S.p.A. né costituisca inadempimento contrattuale essendo configurabile piuttosto come un disservizio di natura tecnica e pertanto la richiesta dell'istante circa la corresponsione di un indennizzo per il predetto disservizio non può trovare accoglimento.

RITENUTO che la società Telecom Italia S.p.A. abbia percepito indebitamente, per il periodo intercorrente dal giugno del 2005 e sino alla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia innanzi a questa Autorità, le somme addebitate a titolo di corrispettivo per il servizio "*Alice Mia*";

RITENUTO che l'istante abbia diritto ad un indennizzo per la mancata attivazione del numero aggiuntivo che si ritiene equo e proporzionale calcolare, per le ragioni esposte in motivazione, moltiplicando un quarto del canone - secondo il

rispettivo valore nei due periodi di riferimento - per ciascun giorno di disservizio per complessivi n. 1677 giorni;

RITENUTO che la ulteriore richiesta dell'istante di riconoscimento di un indennizzo per l'omessa disattivazione del codice di *carrier selection* n. 1033 non possa trovare accoglimento per i motivi esposti in motivazione;

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;

RITENUTO infine che, per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare in favore dell'istante l'importo di euro 50,00, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera n. 173/07/CONS, in considerazione del fatto che il tentativo di conciliazione si è svolto nella città di residenza dell'utente e che egli ha partecipato all'udienza svolta innanzi all'Autorità in audio conferenza;

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 dalla sig.ra XXX Armone, è tenuta a:

a) rimborsare all'istante le somme addebitate a titolo di corrispettivo per il servizio "*Alice Mia*" dalla data di conclusione del contratto, vale a dire giugno 2005, sino al momento in cui il contratto non sia risolto ovvero il servizio *de qua* attivato;

b) corrispondere all'istante la somma di euro 6.414,85 a titolo di indennizzo per la mancata attivazione del servizio "*Alice Mia*";

c) provvedere senza indugio alla risoluzione del disservizio tecnico lamentato dall'istante ovvero qualora la CSP risultasse ancora attiva provvedere alla sua disattivazione.

Le somme così determinate 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 50,00, 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 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, 23 febbraio 2011

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

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