

DELIBERA N. 22/09/CIR

Definizione della controversia Easy Service / Telecom Italia S.p.A.

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 24 marzo 2009;

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 "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 10 marzo 2006 prot. n. 939/06/NA con la quale l'avv. XXX, in nome e per conto della ditta individuale XXX, 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 5 aprile 2006 prot. n. U/15172/06/NA 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 27 aprile 2006;

VISTA la successiva nota del 21 aprile 2006 prot. n. 17868, con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori comunicava il differimento dell'udienza di discussione della controversia alla data del 9 maggio 2006;

UDITE le parti nella suindicata udienza di discussione come si evince dal relativo verbale e nel corso della seconda udienza del 22 giugno 2006 disposta su richiesta di parte istante per il completamento dell'istruttoria;

VISTA la nota del 29 ottobre 2008 prot. n. 68734/08/NA, con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori richiedeva alla società Telecom Italia S.p.A. la documentazione utile all'adozione del provvedimento finale;

VISTA la nota del 12 novembre 2008, con la quale la società Telecom Italia S.p.A. riscontrava la predetta richiesta;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Risultanze istruttorie

Sulla base della documentazione acquisita agli atti, è risultato che:

La ditta individuale XXX, intestataria delle utenze telefoniche ISDN: YYY; YYY; YYY; YYY; YYY, lamenta una serie di disservizi, tra i quali il ritardo nell'attivazione del servizio telefonico inerente alle suindicate utenze, il ritardo nell'attivazione del servizio ADSL, la sospensione del servizio attestato su una delle predette linee, l'indebita fatturazione inerente a servizi non richiesti l'errata intestazione delle fatture, la mancata applicazione dell'aliquota agevolata dell'IVA, nonché l'errato inserimento negli elenchi telefonici.

In particolare l'utente ha rappresentato che:

a) nel mese di giugno 2004, richiedeva l'attivazione del servizio telefonico ISDN sulle cinque linee telefoniche suindicate: a seguito di tale richiesta, le linee YYY; YYY; YYY venivano attivate in data 20 luglio 2004, mentre la linea YYY veniva attivata solo in data 12 novembre 2004, dopo circa 150 giorni dalla richiesta;

b) di contro, il servizio telefonico inerente all'utenza YYY non risultava mai attivato fino alla data di avvio della presente procedura;

c) nonostante la richiesta del servizio ADSL, presentata contestualmente alla richiesta di attivazione delle linee ISDN, fosse stata eseguita in data 10 settembre 2004 con router Smart e attestazione sulla numerazione: YYY, il servizio ADSL veniva configurato e reso funzionante solo in data 8 ottobre 2004; successivamente il predetto servizio veniva sospeso in data 7 marzo 2005 e veniva riattivato solo in data 23 marzo 2005 su un'altra numerazione e precisamente quella YYY;

d) l'istante forniva evidenza dell'avvenuto pagamento del conto n.5/04 a mezzo fax e poi successivamente a mezzo raccomandata A.R., segnalando al contempo l'arbitrarietà della sospensione che aveva interessato non solo il servizio ADSL ma anche il servizio voce;

e) a fronte del reclamo, la società Telecom Italia S.p.A. non forniva risposta alcuna, né provvedeva alla risoluzione dei disservizi lamentati; ma perseverava nella fatturazione di servizi non richiesti e nell'invio dei relativi documenti contabili con errata intestazione ed applicazione dell'aliquota IVA.

- La società Telecom Italia S.p.A., in sede di udienza del 9 maggio 2006, non ha sollevato alcuna censura, non ha partecipato alla seconda udienza fissata per la data del 22 giugno 2006, né si è curata di produrre alcuna memoria giustificativa. Solo in risposta alla richiesta istruttoria del 29 ottobre 2008 con la quale si richiedeva copia dei contratti relativi alle utenze interessate, i reclami che l'utente aveva presentato anche attraverso il 191 e comunque la documentazione afferente le utenze, la società medesima si è limitata a ripercorrere l'iter di lavorazione della richiesta del solo servizio ADSL, adducendo rilievi di carattere tecnico, privi di alcun riscontro cartaceo e probatorio, che avrebbero determinato il ritardo nell'attivazione del predetto servizio. La società ha evidenziato altresì che nel luglio 2007 vi è stato un subentro nell'intestazione delle linee telefoniche in favore della XXX. La società ha infine evidenziato l'esito negativo di un tentativo di componimento bonario della controversia de qua.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame

Nel caso di specie la società Telecom Italia S.p.A. non ha fornito alcun elemento di prova idoneo a giustificare: 1. la ritardata attivazione del servizio telefonico ISDN sulle utenze interessate; 2. la ritardata attivazione del servizio ADSL; 3. l'errato inserimento del nominativo nell'elenco telefonico; 4. la fatturazione indebita di servizi mai richiesti.

In ordine al punto 1), la ritardata attivazione del servizio voce inerente alle utenze YYY; YYY; YYY si è protratta per il numero di 20 giorni nel periodo di riferimento (*30 giugno 2004, data di sopralluogo tecnico – 20 luglio 2004*), la ritardata attivazione del medesimo servizio afferente all'utenza YYY si è protratta per il numero di 134 giorni nel periodo di riferimento (*30 giugno 2004, data di sopralluogo tecnico – 12 novembre 2004*), laddove per l'utenza YYY mai attivata fino alla data di avvio della presente procedura il ritardo è circoscritto al periodo di riferimento (*30 giugno 2004, data di sopralluogo tecnico – 10 marzo 2006*) per un numero complessivo di 619 giorni: tali ritardi, in mancanza di qualsiasi elemento di prova, sono da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Telecom Italia S.p.A. ed in quanto tali implicano la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente, ai sensi dell'articolo 26 delle condizioni generali di abbonamento della Telecom Italia S.p.A..

In ordine al punto 2), il ritardo nell'attivazione del servizio ADSL è circoscritto al periodo (*31 agosto 2004 – 8 ottobre 2004*) per un totale di 38 giorni, in considerazione della tempistica massima di 60 giorni decorrenti dalla data di richiesta, come previsto dalla Carta dei servizi.

In ordine al punto 3), dalla documentazione prodotta da parte istante si rileva effettivamente l'errato inserimento del nominativo nell'elenco telefonico che comporta la corresponsione degli indennizzi nella misura pari a due mensilità del canone mensile, previsti dall'articolo 28, comma 1, delle condizioni generali di abbonamento.

Per quanto riguarda il punto 4), dalla documentazione contabile e dai reclami inviati alla società Telecom Italia S.p.A. a mezzo fax prodotti da parte istante si evince l'addebito per servizi tutto 4 star office e Professional business che, in mancanza dei contratti relativi alle utenze richiesti e non prodotti dall'operatore, devono ritenersi quale fornitura di servizi non richiesti, e pertanto, Telecom Italia dovrà procedere alla ripetizione e/o storno degli importi relativi a tali servizi nel periodo di riferimento.

In merito alla sospensione dei servizi voce e dati forniti sull'utenza YYY, considerati -il periodo di riferimento *7 – 23 marzo 2005* in cui sarebbe intervenuta la sospensione ed esaminata la copiosa documentazione contabile prodotta dall'istante, da cui emerge che per alcune fatture sono riportati gli estremi del pagamento(addebito in c/c o bollettino postale) mentre per altre riferite all'anno 2005 non è stata fornita prova dell'avvenuto pagamento, si ritiene che tale sospensione possa non essere collegata al presunto mancato pagamento della fattura n.5/04, oggetto di sollecito di pagamento di cui alla nota Telecom emessa in data 6 ottobre 2004.

Relativamente alla richiesta di applicazione dell'aliquota IVA agevolata in ragione dell'attività esercitata, si rileva che dalla documentazione prodotta da parte istante non risulta quella specificamente richiesta dall'ispettorato territoriale Lazio del Ministero delle comunicazioni, ad integrazione della dichiarazione per l'offerta al pubblico di servizi di phone center presentata al predetto ufficio dall'istante. Ciò stante, poiché dalla documentazione agli atti emerge che l'iter procedimentale per all'esercizio dell'attività di phone center non risulta perfezionato, si ritiene che la richiesta di applicazione dell'aliquota agevolata non possa essere accolta.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che in mancanza di elementi probatori forniti dalla società Telecom Italia S.p.A., la responsabilità per quanto concerne i ritardi nell'attivazione dei servizi voce e ADSL, l'errato inserimento del nominativo dell'istante nell'elenco telefonico e l'addebito di importi per la fornitura dei servizi tutto 4 star office e Professional business è ascrivibile esclusivamente alla società Telecom Italia S.p.A., ai sensi dell'articolo 1218 c.c.;

RITENUTO che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questa Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'articolo 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 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 a corrispondere, mediante assegno bancario, all'utente XXX, l'indennizzo di Euro **15.498,30** (quindicimilaquattrocentonovantotto/30), quale somma complessiva degli importi di seguito riportati:

€ 342,00 relativamente all'utenza YYY, computato moltiplicando l'importo di Euro 17,10, pari al 50% del canone mensile di Euro 34,20 corrisposto dall'utente per il servizio di fonia, per n. 20 giorni di ritardata attivazione per il periodo di riferimento*30 giugno 2004, data di sopralluogo tecnico – 20 luglio 2004* in conformità a quanto disposto dall'articolo 26 delle Condizioni generali di abbonamento Telecom Italia;

€ 342,00 relativamente all'utenza YYY, computato moltiplicando l'importo di Euro 17,10, pari al 50% del canone mensile di Euro 34,20 corrisposto dall'utente per il servizio di fonia, per n. 20 giorni di ritardata attivazione per il periodo di riferimento*30 giugno 2004, data di sopralluogo tecnico – 20 luglio 2004* in conformità a quanto disposto dall'articolo 26 delle Condizioni generali di abbonamento Telecom Italia;

€ 342,00 relativamente all'utenza YYY, computato moltiplicando l'importo di Euro 17,10, pari al 50% del canone mensile di Euro 34,20 corrisposto dall'utente per il servizio di fonia, per n. 20 giorni di ritardata attivazione per il periodo di riferimento*30 giugno 2004, data di sopralluogo tecnico – 20 luglio 2004* in conformità a quanto disposto dall'articolo 26 delle Condizioni generali di abbonamento Telecom Italia;

€ 2.291,40 relativamente all'utenza YYY, computato moltiplicando l'importo di Euro 17,10, pari al 50% del canone mensile di Euro 34,20 corrisposto dall'utente per il servizio di fonia, per n. 134 giorni di ritardata attivazione per il periodo di riferimento*30 giugno 2004, data di sopralluogo tecnico – 12 novembre 2004* in conformità a quanto disposto dall'articolo 26 delle Condizioni generali di abbonamento Telecom Italia;

€ 10.584,90 relativamente all'utenza YYY, computato moltiplicando l'importo di euro 17,10 al 50% del canone mensile di Euro 34,20 corrisposto dall'utente per il servizio di fonia, per n.619 giorni in quanto non attivata fino alla data di avvio della presente procedura periodo di riferimento *30 giugno 2004, data di sopralluogo tecnico – 10 marzo 2006* in conformità a quanto disposto dall'articolo 26 delle Condizioni generali di abbonamento Telecom Italia;

€ 1527,60 relativamente all'utenza YYY, computato moltiplicando l'importo di Euro 40,20, pari al 50% del canone mensile di Euro 80,40 corrisposto dall'utente per il servizio di ADSL, per n.38 giorni di ritardata attivazione periodo di riferimento*31 agosto 2004 – 8 ottobre 2004*in considerazione della tempistica massima di 60 giorni decorrenti dalla data di richiesta, come previsto dalla Carta dei servizi.

€ 68,40 pari a due mensilità del canone mensile di euro 34,20 corrisposto dall'utente, per l'errato inserimento del nominativo dell'utente nell'elenco telefonico in conformità a quanto previsto dall'articolo 28,comma1, delle condizioni generali di contratto.

La società Telecom Italia S.p.A. dovrà, altresì, stornare/ripetere gli importi addebitati per i servizi 4 star office e Professional business non richiesti dall'istante per il periodo di riferimento.

.La somma così determinata a titolo di indennizzo dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta 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, 24 marzo 2009

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Stefano Mannoni

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