

DELIBERA n. 32/08/CIR
definizione della controversia Moselli / Telecom Italia s.p.a.

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 14 maggio 2008;

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 del 14 Dicembre 2005, prot. n. 033495, con la quale il Sig. XXX chiedeva 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 15 Maggio 2006, prot. n. 2635/06/DgeC/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 24 Maggio 2006;

UDITE le parti, come si evince dal verbale di udienza del 26 Maggio 2006;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Risultanze istruttorie.

Sulla base della documentazione acquisita agli atti è risultato che:

Il sig. XXX, intestatario dell'utenza telefonica di tipo residenziale YYY, lamentava l'improvvisa ed indebita sospensione, da parte della società Telecom Italia S.p.A., del servizio di preselezione automatica precedentemente attivato con altro operatore.

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

- In data 13.09.2002 il Sig. XXX inoltrava alla Telecom Italia S.p.A. una comunicazione a mezzo fax con la quale denunciava che dal quinto bimestre 2002 il traffico telefonico relativo alla sua utenza era stato indebitamente transitato sulla linea Telecom, con disattivazione non richiesta della CPS con la società Wind Telecomunicazioni. L'utente riferiva, peraltro, che, considerata tale illegittima disattivazione, non avrebbe pagato la fattura emessa in data 06.08.2002.
- Nelle date del 12.11.2002 e del 10.01.2003, stante la mancanza di riscontri da parte dell'operatore, il Sig. XXX inviava una nuova comunicazione alla Telecom Italia S.p.A, riferendo che, stante l'indebita sospensione della CPS, non avrebbe corrisposto gli importi risultanti dalle fatture emesse in data 07.10.2002 e 05.12.2002.
- In data 10.01.2003 la Telecom Italia S.p.A inoltrava all'utente la nota prot. n. 000005-03 con la quale il Sig. XXX veniva invitato ad effettuare i pagamenti delle fatture rimaste insolute, entro e non oltre dieci giorni dalla data di ricezione della medesima raccomandata, pena la risoluzione del contratto ad ogni effetto di legge.
- In data 18.09.2003 la Telecom Italia S.p.A inviava all'utente ulteriore raccomandata a/r, comunicando che i problemi relativi alla preselezione automatica con Wind Teecomunicazioni S.p.A. erano stati definitivamente risolti e che, di conseguenza, gli importi di cui alle fatture relative ai bimestri 5/02, 6/02, 1/03 e 3/03 erano stati adeguatamente ridotti. Il Sig. XXX veniva, pertanto, invitato a pagare gli importi residui (come ricalcolati) entro e non oltre dieci giorni dalla ricezione della nota *de qua*.
- In data 02.10.2003 il Sig. XXX corrispondeva, con un ritardo di soli tre giorni rispetto al termine fissato unilateralmente dalla Telecom Italia S.p.A, le somme di cui alle summenzionate fatture.
- Nonostante l'avvenuto pagamento, dal giorno 28.10.2003 la linea telefonica di parte istante veniva indebitamente "sospesa"; in data 05.11.2003 l'utente inoltrava alla Telecom Italia S.p.A un nuovo fax con il quale chiedeva la riattivazione della propria linea telefonica (XXX), oltre ad un risarcimento di tutti i danni subiti, simbolicamente determinato in € 1.000,00.
- In data 08.12.2003 la Telecom Italia S.p.A inviava all'utente una comunicazione scritta con la quale riferiva che in quella data non risultavano ancora pervenuti i

pagamenti delle fatture rimaste inevase e che l'importo totale di esse sarebbe stato addebitato su una fattura di successiva emissione, ai sensi dell'art. 18, comma 3, della Condizioni Generali di Abbonamento.

Con memoria datata 24.05.2006 Telecom Italia riferiva a questa Autorità che, stante il reclamo avanzato dal Sig. XXX in ordine alle fatture relative ai bimestri 5/02, 6/02, 1/03 e 3/03, riguardanti traffico telefonico non dovuto, in considerazione della prestazione di Carrier Preselection fruita con Wind Telecomunicazioni S.p.A., gli importi erano stati debitamente ricalcolati e ridotti. Nonostante l'accoglimento del reclamo e l'effettuazione degli storni, i pagamenti venivano eseguiti dal cliente soltanto in data 02.10.2003, ossia *“un anno dopo il primo contatto telefonico con l'istante”*. A detta dell'operatore *“questo ritardo del cliente ha fatto sì che Telecom Italia, in coerenza con le procedure amministrative, avviasse le operazioni relative alla risoluzione contrattuale, che hanno portato alla cessazione del contratto, avvenuta in data 28.10.2003”*. L'operatore specificava, infine, che *“a causa di un disallineamento temporale tra l'ingresso nei sistemi delle differenti informazioni riguardanti l'avvio della procedura amministrativa, e la registrazione dell'intervenuto incasso, dati anche i tempi e le particolari circostanze in cui si sono susseguiti gli ordini di attivazione/cessazione della CPS, la suddetta risoluzione veniva formalizzata dopo il pagamento effettuato dal cliente, il quale era comunque stato contattato per esporgli le ragioni del disguido e per proporgli soluzioni bonarie di componimento del reclamo, dallo stesso mai accettate”*.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

In base alla documentazione disponibile in atti e alle dichiarazioni rese dalle parti, deve qui evidenziarsi che la vicenda oggetto della presente disamina si incentra sulla sospensione indebita, da parte di Telecom Italia S.p.A, del servizio di “Carrier Preselection” precedentemente attivato dall'utente con Wind Telecomunicazioni S.p.A., nonché sull'indebita sospensione della linea telefonica di parte istante, posta in essere nonostante il pagamento delle fatture rimaste inizialmente insolute.

Trattasi, com'è evidente, nel primo caso, di una fattispecie di disattivazione non richiesta di un servizio, a fronte della quale la Telecom Italia ha correttamente provveduto a ricalcolare e a ridurre gli importi risultanti dalle fatture; il gestore ha, infatti, emesso le dovute note di credito relativamente alle fatture contestate dall'utente.

Per quanto riguarda, invece, l'indebita sospensione della linea telefonica in oggetto, posta in essere dall'operatore nonostante il pagamento delle fatture rimaste inizialmente insolute, non rileva in alcun modo quanto dichiarato dall'operatore telefonico in merito al “disallineamento temporale” che avrebbe fatto sì che l'interruzione stessa si verificasse in epoca successiva al venir meno della morosità dell'utente. Risulta infatti del tutto superfluo che tale morosità si sia protratta per un

anno se poi, in concreto, il pagamento degli importi dovuti dal Sig. XXX ha preceduto la risoluzione del contratto posta in essere da Telecom Italia S.p.A.

Deve quindi riconoscersi all'istante la corresponsione di un indennizzo nella misura di € 6,03 *pro die*, previsto dall'art. 26, comma 1, delle Condizioni Generali di Contratto, dal giorno dell'avvenuta sospensione del servizio a quello della riattivazione del medesimo (ossia dal 28.10.2003 al 18.11.2003).

Quanto, infine, alla richiesta di risarcimento danni avanzata dall'utente, deve qui concludersi per l'integrale rigetto della stessa, in quanto richiesta estranea alla competenza specifica di questa Autorità. Organo competente in tal senso risulta essere, invece, in via esclusiva, l'Autorità Giudiziaria ordinaria.

RITENUTO che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti dall'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. è tenuta a corrispondere, mediante assegno bancario, al Sig. XXX, l'indennizzo totale di € 126,63 ottenuto come in appresso: a) sospensione indebita della linea telefonica, attuata dalla Telecom Italia S.p.A in data 28.10.2003: € 6,03 *pro die* per tutto il periodo compreso tra il 28.10.2003 (data di interruzione della linea telefonica) ed il 18.11.2003 (data dell'avvenuta riattivazione dell'utenza), per un totale di € 126,63.

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.

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, 14 maggio 2008

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

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