DELIBERA N. 360/08/CONS

Ordinanza - Ingiunzione alla società Telecom Italia s.p.a. ai sensi dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249 per l'inottemperanza al provvedimento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 18/07/DIT avente ad oggetto il ripristino del servizio telefonico per l'utenza n. YYY intestata al sig. Mascia.

L'AUTORITÀ

NELLA riunione del Consiglio del 25 giugno 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", ed in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera c) n.14;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante "Modifiche al sistema penale";

VISTA la delibera dell'Autorità n. 136/06/CONS del 15 marzo 2006, ed il relativo Allegato A, recante "Regolamento in materia di procedure sanzionatorie", e successive modifiche ed integrazioni;

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 la delibera n.173/07/CONS del 19 aprile 2007, ed il relativo Allegato A, recante "Regolamento concernente la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e utenti";

VISTO l'atto del direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 4/08/DIT ed il verbale di accertamento n. 4/08/DIT entrambi del 12 febbraio 2008, notificati in data 14 marzo 2008, con i quali veniva contestata alla società Telecom Italia S.p.A., con sede legale in Milano, in Piazza Affari n.2 e sede secondaria in Roma, al Corso d'Italia n.41, la violazione dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249, per aver disatteso l'ordine impartito con il provvedimento n.18/07/DIT emesso in data 5 ottobre

2007 da questa Autorità ai sensi dell'art. 5 del regolamento approvato dalla delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, volto al ripristino del servizio telefonico inerente all'utenza n.YYY intestata al Sig. XXX;

VISTI gli atti del procedimento ed in particolare gli elementi probatori trasmessi dal Sig. XXX e acquisiti agli atti con nota del 15 gennaio 2008 prot. 0001908;

UDITA la Società interessata in data 16 aprile 2008 ed esaminati gli elementi probatori ivi prodotti;

RILEVATO che la società Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna memoria difensiva a supporto della propria posizione, ma si è limitata in sede di audizione ad affermare quanto di seguito riportato;

CONSIDERATO quanto segue:

I.Deduzioni della società interessata.

La società Telecom Italia S.p.A. in sede di audizione a propria difesa ha affermato quanto segue:

1. la cessazione della linea YYY, intestata al sig. XXX è intervenuta in data 2 luglio 2007, a causa del mancato pagamento del conto 5/06, pagato parzialmente dal cliente per € 188,77 in data 14 settembre 2006;il conto 5/06 è stato oggetto di reclamo da parte del sig XXX perché concernente presunti errati addebiti per canoni fornitura apparati telefonici disdettati e restituiti all'operatore dall'utente in quanto non corrispondenti a quanto da lui ordinato: il cliente constatato l'inesatto inadempimento da parte di Telecom ha decurtato, su un addebito complessivo di cui al conto 5/06 di € 551,50, l'importo di € 442,73 che riteneva riguardante i costi dei telefoni, pagando la differenza come sopra evidenziato;il cliente ha comunque restituito all'operatore gli apparecchi respinti;
2. la linea interessata è stata cessata poiché l'utente, pur se sollecitato in data 12 ottobre 2006, come attestato da schermata del sistema informatico di Telecom Italia, non ha pagato la morosità del conto 5/06 di € 105,23;
3. in prosieguo di udienza Telecom Italia ha evidenziato nello specifico la corretta gestione contabile del cliente affermando la legittimità dell'attribuzione della risorsa numerica ad altro cliente una volta che la stessa era rientrata nella disponibilità di Telecom Italia: l'utente XXX ha perso l'utenza in contestazione in quanto si è reso inadempiente del pagamento del conto 5/06 nonostante il sollecito di pagamento in quanto gli storni richiesti dal cliente con l'inoltro del reclamo erano già stati restituiti con riaccrediti nelle fatture 4/06 e 6/06 come dettagliatamente spiegato da Telecom Italia S.p.A. in sede di udienza;

4. Telecom Italia ha anche evidenziato il ritardo del pagamento parziale del conto 5/06 per € 188,77 avvenuto con tre giorni di ritardo (14/09/08) rispetto alla data di scadenza (11/09/06);
5. a seguito della cessazione della linea YYY in capo al Sig.XXX per morosità la numerazione, rientrata nella disponibilità delle risorse numeriche di Telecom Italia, trascorsi trenta giorni, in data 2 agosto 2007 è stata riassegnata, ad un nuovo intestatario per consentire l'esecuzione di un trasloco, con cambio numero, nei tempi contrattualmente previsti.;
6. l'operatore ha altresì precisato come il caso in oggetto rappresenti la frequente fattispecie in cui, a fronte di un pagamento parziale di una fattura, effettuato dal cliente esercitando la facoltà prevista contrattualmente da Telecom Italia, successivamente il cliente stesso avrebbe dovuto procedere ad una lettura puntuale di tutte le voci di addebito e accredito presenti nelle fatture ricevute in tempi ravvicinati (prima e dopo) quella per cui ha provveduto ad effettuarsi un'auto-riduzione. Tale onere, pendente sul cliente, è necessario al fine di non incorrere in legittime azioni gestionali successive avviate da Telecom Italia sulla base delle evidenze presenti sui sistemi in ordine alle relative partite di addebito e incasso, che potrebbero, quindi, non abbinarsi correttamente tra loro per gli sfridi causati proprio dall'intervenuto pagamento parziale di una fattura;
7. pertanto, per quanto riguarda la contestazione accertata, relativa alla mancata esecuzione del provvedimento di riattivazione urgente n. 18/07/DIT, conferma che, come evidenziato anche nella propria nota del 13 novembre 2007 in atti, Telecom Italia ha effettuato quanto in suo potere, contattando più volte il secondo intestatario della linea YYY per recuperare il numero da riassegnare al sig. XXX, al fine di ottemperare il provvedimento dell'Autorità, proponendo a tale cliente, peraltro *consumer*, un congruo indennizzo a titolo di ristoro per gli eventuali disagi dovuti al cambio numero, oltre che l'esenzione da spese. Il cliente, più volte contattato si è sempre opposto categoricamente, dichiarando la volontà di adire le vie legali nel caso Telecom avesse proceduto d'ufficio. A fronte di tali rifiuti categorici, Telecom ha tentato di convincere il sig. XXX ad accettare una nuova numerazione, anche in questo caso, proponendo un congruo indennizzo ma ottenendo anche in questo caso un netto rifiuto. La linea YYY è, quindi, rimasta assegnata al secondo intestatario sino al 24 gennaio 2008, a seguito di notifica, intervenuta in data 18 gennaio 2008, del provvedimento, adottato inaudita altera parte, del tribunale di Cagliari, adito ex art. 700 c.p.c., con ricorso depositato in data 8 gennaio 2008, dal sig. XXX con il quale è stato disposto l'ordine a Telecom Italia di riattivazione immediata della linea YYY in capo al sig. XXX. Per completezza Telecom dichiara di aver dovuto gestire, successivamente al 24 gennaio 2008, ripetuti reclami avanzati dal secondo intestatario, che si è riservato di adire le vie legali, successivamente alla riassegnazione obbligata della predetta linea a favore del sig. XXX, effettuata per eseguire l'ordine del giudice;

II. Valutazioni dell'Autorità.

1. In via generale va evidenziato che quanto addotto da Telecom Italia a difesa della legittima inottemperanza al provvedimento d'urgenza 18/07/DIT con conseguente giustificata attribuzione della numerazione YYY ad altro soggetto- fatti causati in via principale da una presunto illegittimo ritardo nel pagamento del conto 5/06 da parte del sig XXX, che ha innescato l'attivazione della procedura di risoluzione per morosità del contratto con presunto legittimo rilascio dell'utenza YYY nella disponibilità del gestore- non può essere accolto in quanto se l'utente non ha pagato correttamente la bolletta 5/06 è imputabile esclusivamente a comportamenti negligenti posti in essere da Telecom Italia nella gestione del reclamo;
2. in via preliminare va evidenziato che, in merito al caso contestato, la società Telecom Italia S.p.A. non ha fornito adeguata documentazione probatoria circa l'effettivo invio del sollecito di pagamento dell'insoluto, riguardante il conto 5/06 con relativo preavviso di sospensione, in quanto la copia delle schermate informatiche non può essere considerato un adeguato elemento probatorio atto ad evidenziare l'effettivo invio della citata nota a conoscenza dell'utente. Quanto esposto risulta, altresì, suffragato dai documenti allegati all'attivazione della procedura d'urgenza ai sensi dell'art. 5 del regolamento delibera 173/07/CONS con l'emissione del provvedimento d'urgenza n. 18/07/DIT , la cui inottemperanza ha dato avvio al procedimento *de quo*, nella quale è possibile evincere la totale estraneità ed inconsapevolezza dell'utente in ordine ad un sollecito di pagamento con eventuale sospensione della linea. Al contrario la fattura 6/06 evidenzia che non c'era nulla da pagare, inducendo il cliente a credere che le fatture pregresse e quindi anche la 5/06 risultassero onorate. Pertanto i fatti in causa evidenziano che Telecom Italia ha posto in essere un comportamento in contrasto con quanto prescritto dall'art 19, comma 2 e comma 8 delle condizioni generali di abbonamento in quanto ha omesso di comunicare, inserendo un messaggio sulla fattura del bimestre successivo e precisamente sul conto 6/06, il preavviso di sospensione con sollecito di pagamento, informando il cliente che se non avesse pagato il saldo di €105,77 della bolletta 5/06 entro sette giorni dalla ricezione del messaggio sarebbe incorso nella sospensione della linea. Pertanto il mancato rispetto della procedura ha leso il diritto dell'utente ad ottenere la riattivazione della linea YYY, previo saldo di € 105,77: invero nonostante l'utente abbia provveduto a saldare il conto 5/06 a seguito dell'intervenuta cessazione dell'utenza- solo a seguito dell'interruzione della linea l'utente, contattando il servizio clienti 191, ha saputo che la linea era cessata per morosità e ha pagato il saldo di € 105,23 - il contratto risultava definitivamente risolto e la numerazione YYY, di cui il segnalante era titolare, era già stata assegnata ad altro utente, e pertanto

Telecom Italia non ha riattivato, in capo al legittimo intestatario la citata utenza , né a seguito del saldo della fattura contestata né a seguito del provvedimento temporaneo di questa Autorità. Infine il fatto che l'utente sia riuscito ad ottenere la riattivazione della linea con la proposizione del ricorso ai sensi dell'articolo 700 c.p.c. presso il Tribunale di Cagliari è un altro elemento istruttorio che evidenzia l'illegittima inottemperanza da parte di Telecom Italia S.p.A. all'ordine emesso da questa Autorità con provvedimento n. 18/07/DIT del 5 ottobre 2007, che per l'appunto era teso all'immediata riattivazione della linea YYY in capo al legittimo intestatario il sig XXX, riassegnazione che è avvenuta solo successivamente, e con precisione in data 24 gennaio 2008 quando Telecom ha invece eseguito l'ordine del giudice che ha accolto il ricorso d'urgenza.

3. né può essere accolta l'altra giustificazione sollevata da Telecom Italia in sede di audizione concernente l'obbligo in capo all'utente di leggere con attenzione le fatture antecedenti e susseguenti rispetto a quelle oggetto di reclamo. Tale obbligo, infatti, è esigibile dalla società, che emette fattura, solo se la stessa pone in essere tutti i comportamenti necessari a far sì che l'utente possa rispettare: per quanto è emerso in istruttoria e dai documenti in atti, l'operatore non ha trasmesso fatture (4/06 e 6/06, antecedente e successiva alla 5/06 oggetto di reclamo) chiare e trasparenti con evidenza certa delle somme a credito e a debito, né ha fornito all'utente informazioni esatte in maniera tempestiva nell'ambito dei continui contatti telefonici realizzati dal cliente prima e dopo l'interruzione della linea in conformità ai principi espressi negli articoli 4 e 7 della delibera 179/03/CSP in tema di informazione agli utenti e pagamento dei servizi di comunicazione elettronica;
4. da quanto emerso in istruttoria è possibile affermare che l'utente, il Sig. XXX, ha onorato interamente tutti i conti Telecom precedenti e successivi alla fattura 5/06, oggetto di contestazione, riservandosi di pagare parzialmente, per l'importo di Euro 108,77, solo quest'ultima, a fronte di formale reclamo, come provato da documenti forniti dall'Avv. XXX, legale rappresentante del Sig. XXX, con nota del 15 gennaio 2008 in atti, attestanti l'avvenuto pagamento tramite bollettino postale. Pertanto la cessazione della linea è da ritenersi illegittima per tutto il periodo in esame e precisamente a decorrere dal 2 luglio 2007, prima dell'attivazione della procedura ai sensi dell'articolo 5 del regolamento, sia durante la pendenza della procedura conciliativa avviata in data 17 settembre 2007, che dopo l'adozione del provvedimento temporaneo n.18/07/DIT di questa Autorità, del 5 ottobre 2007. Il comportamento posto in essere dalla società convenuta nella cessazione, dell'utenza non può essere considerato legittimo ai sensi dell'articolo 5, comma 1 della delibera 173/07/CONS, perché l'utente non si è reso responsabile, così come testualmente recita il comma 1 dell'articolo 5, di *"..ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti"* nel

saldare le bollette insolute, al contrario è emerso che è sempre stato puntuale nei pagamenti effettuati, a meno di un unico pagamento parziale, avvenuto a seguito di reclamo e saldato in data 14 luglio 2007, come il gestore stesso conferma. Inoltre dall'istruttoria si è anche evidenziato che il gestore era a conoscenza delle problematiche concernenti gli importi oggetto di contestazione, in quanto legate al noleggio di apparecchiature non conformi a quanto richiesto e non correttamente funzionanti, situazione tale da indurre e giustificare il pagamento parziale effettuato dall'utente relativamente a canoni disconosciuti;

5. né possono rinvenirsi nelle proteste dell'utente intestatario del numero a seguito della cessazione dell'utenza motivi giustificativi che possano escludere la responsabilità della società Telecom Italia per la mancata osservanza all'ordine dell'Autorità formulato con provvedimento temporaneo. In effetti il secondo utente in nessun modo poteva impedire la riassegnazione del numero al signor XXX (come infatti avvenuto a seguito dell'ordinanza del Autorità Giudiziaria adita in via d'urgenza), e dunque l'inottemperanza è dipesa esclusivamente dal timore dell'operatore di incorrere nelle legittime doglianze del secondo intestatario per una situazione dovuta, come sopra dimostrato, alla gestione contraria alla normativa regolamentare da parte della stessa Telecom Italia del reclamo del sig. XXX;

RITENUTA, in conclusione, la sussistenza dei presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa prevista dall'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249;

RITENUTO, pertanto, di dover determinare la sanzione amministrativa pecuniaria, per la violazione contestata, nella misura pari al triplo del minimo edittale, corrispondente ad € 30.987,00 (trentamilanovecentottatasette/00), in relazione agli usuali criteri per la determinazione della sanzione di cui all'articolo 11 della legge 24 novembre 1981, n.689:

- a) con riferimento alla gravità della violazione, va rilevato che il comportamento della società in presenza dell'effettiva conoscenza della situazione in cui versava l'utente, ha leso il diritto dell'utente Sig. XXX, ad ottenere la riattivazione immediata dell'utenza in pendenza della procedura conciliativa, a causa della gestione della numerazione da parte dell'operatore in maniera non conforme ai disposti normativi e regolamentari;
- b) con riferimento all'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, va tenuto conto che, anche se la società Telecom Italia S.p.A. era a conoscenza delle problematiche legate alla cessazione del servizio in uso ad un'attività commerciale, ha perseverato nella propria posizione nonostante l'adozione del provvedimento temporaneo, tanto

- che l'utente è dovuto ricorrere alla procedura d'urgenza ai sensi dell'articolo 700 c.p.c. per la tutela dei propri interessi;
- c) con riferimento alla personalità dell'agente, la società Telecom Italia S.p.A. è dotata di una organizzazione interna idonea sia a garantire un intervento immediato e tempestivo per ottemperare agli ordini impartiti con i provvedimenti temporanei sia per individuare l'esatta posizione amministrativa-contabile riguardante ogni singolo utente. Dall'istruttoria inoltre è emerso che l'operatore era a conoscenza dello stato del contenzioso in essere in quanto comunicato dall'utente sia in via di reclamo sia attivando la procedura ai sensi dell'articolo 5 del regolamento;
 - d) con riferimento alle condizioni economiche dell'agente, le stesse sono tali da consentire l'applicazione della sanzione pecuniaria come sopra determinata.

VISTA la relazione del responsabile del procedimento, avv. Stefania Perlingieri, e le risultanze istruttorie;

VISTA la proposta formulata dalla Direzione tutela dei consumatori;

UDITA le relazioni del Commissario Sebastiano Sortino e del Commissario Gianluigi Magri, relatori ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento di organizzazione e funzionamento dell'Autorità;

ORDINA

alla società Telecom Italia S.p.A. con sede in Milano, alla Piazza Affari n.2 e sede secondaria in Roma, Corso d'Italia n.41, di pagare la somma di € 30.987,00 (trentamilanovecentottasette/00), quale sanzione amministrativa irrogata ai sensi dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997 n.249, per l'inottemperanza al provvedimento n.18/07/DIT emesso in data 5 ottobre 2007 da questa Autorità ai sensi dell'art. 5 della delibera n.173/07/CONS, volto al ripristino del servizio telefonico inerente all'utenza n. YYY intestata al Sig. XXX;

DIFFIDA

la società Telecom Italia S.p.A. a non porre in essere ulteriori comportamenti in violazione di quanto disposto dall'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997 n.249;

INGIUNGE

alla citata società di versare la predetta somma alla Sezione di Tesoreria Provinciale dello Stato di Roma, utilizzando il bollettino c/c n. 871012 con imputazione al capitolo 2379 capo X bilancio di previsione dello Stato, evidenziando nella causale "Sanzione amministrativa articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997 n.249, irrogata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con delibera n.

360/08/CONS”, entro 30 giorni dalla notificazione del presente provvedimento, sotto pena dei conseguenti atti esecutivi a norma dell’articolo 27 della citata legge 24 novembre 1981 n. 689.

Quietanza di pagamento dovrà essere inviata in originale, o in copia autenticata, a quest’Autorità entro il termine di giorni dieci dall’avvenuto versamento, indicando come riferimento “DEL. N.360/08/CONS ”.

La presente delibera è pubblicata nel Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile nel sito web dell'Autorità: www.agcom.it.

Ai sensi dell’articolo 1, comma 26, della legge 31 luglio 1997, n.249, i ricorsi avverso i provvedimenti dell’Autorità rientrano nella giurisdizione esclusiva del Giudice Amministrativo.

La competenza di primo grado è attribuita in via esclusiva ed inderogabile al Tribunale Amministrativo del Lazio.

Ai sensi dell’articolo 23 bis, comma 2, della legge 6 dicembre 1971 n. 1034 e successive modificazioni ed integrazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

Napoli 25 giugno 2008

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Gianluigi Magri

IL COMMISSARIO RELATORE

Sebastiano Sortino

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola