

DELIBERA N. 45/08/CIR
definizione della controversia S.O. s.r.l. / Telecom Italia s.p.a.

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti dell'11 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", 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 20 novembre 2007 prot. n. 69638/07/NA con la quale la società XXX, in persona dell'amministratore unico Sig. XXX, rappresentato e difeso dall'Avv. 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 30 novembre 2007 prot. n. U/71951/07/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 23 gennaio 2008;

PRESO ATTO della mancata costituzione della parte istante nella suindicata udienza;

UDITA la società Telecom Italia S.p.A., come si evince dal verbale di audizione del 23 gennaio 2008;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Risultanze istruttorie

Sulla base della documentazione acquisita agli atti è risultato che:

La società XXX, in persona dell'amministratore unico Sig. Silvio Fuso contesta, relativamente all'utenza telefonica n. YYY, l'addebito, nel conto n. 2/05, di importi non riconosciuti, imputati sotto la voce "*telefonate non fatturate in precedenza*"; contesta altresì il mancato distacco delle utenze n. YYY e n. YYY, regolarmente disdettate. In ultimo, lamenta il ritardo nel trasloco dell'utenza n. YYY nella nuova sede della società, nonché la conseguente sospensione della linea telefonica per un totale di 36 giorni.

In particolare l'utente, nella propria istanza, ha rappresentato che:

- Relativamente all'utenza telefonica n. YYY:
 - a) in data 10 maggio 2004 la società Telecom Italia S.p.A. emetteva la fattura n. XN00021303 con la quale addebitava la somma complessiva di euro 1.520,00;
 - b) pertanto, l'istante, considerata la suddetta somma eccessiva e sproporzionata rispetto ai normali consumi, richiedeva alla società Telecom Italia S.p.A. il dettaglio del traffico; nel contempo, provvedeva ad un pagamento parziale del predetto conto, decurtando dall'intero ammontare la somma di euro 668,30, Iva compresa, relativa alla voce "*telefonate non fatturate in precedenza*", in quanto traffico non riconosciuto.
- Relativamente alle utenze telefoniche n. YYY e n. YYY:
 - a) in data 12 luglio 2004, mediante raccomandata a/r inviata alla società Telecom Italia S.p.A., l'istante formalizzava la propria volontà di recedere dai contratti relativi alle utenze telefoniche n. YYY e n. YYY, apponendo la dicitura "*con effetto immediato*";
 - b) in data 5 gennaio 2005, mediante fax, comunicava alla società resistente la regolare funzionalità delle linee sopra indicate, nonostante le stesse fossero state oggetto di precedente disdetta; provvedeva, inoltre, a comunicare che, a far data del 1° gennaio 2005, i locali in cui erano ubicate le predette utenze sarebbero stati nella disponibilità di soggetti terzi, diversi dalla XXX;
 - c) nonostante l'utente avesse sollecitato il distacco delle due linee telefoniche, la società Telecom Italia S.p.A. emetteva ulteriori fatture, oggetto di contestazione; in specie la n. 8N00231532 di euro 587,50 (bimestre gennaio/febbraio 2005) e la n. 8N00507871 di euro 170,63, entrambe riferite all'utenza n. YYY, oggetto della predetta disdetta;
 - d) di seguito, la società XXX provvedeva altresì a contestare la somma di euro 198,12, oggetto di recupero da parte della società XXX, nonché la somma di euro 846,50 addebitata sotto la voce "*addebito conti precedentemente non pagati*" dalla società

Telecom Italia S.p.A., nella fattura n. XN00000610 emessa in data 8 marzo 2006 per l'utenza telefonica n.YYY.

➤ Relativamente all'utenza telefonica n. YYY:

- a) nel mese di dicembre 2004 richiedeva alla società Telecom Italia S.p.A. il trasloco dell'utenza n. YYY presso la nuova sede operativa sita in Rignano Flaminio alla via S. Abbondio n.20, con contestuale istanza di attivazione, sulla medesima linea, del servizio Adsl;
 - b) nel mese di gennaio 2005 la società XXX, effettuato il trasferimento presso i nuovi locali, accertava, previo contatto con l'operatore, che la predetta richiesta di attivazione del servizio Adsl aveva bloccato la procedura di trasloco della medesima utenza telefonica;
 - c) pertanto, il trasloco della linea è avvenuto, dopo 45 giorni di ritardo, solo in data 18 febbraio 2005, arrecando alla società istante gravi pregiudizi, conseguenti al mancato utilizzo della linea telefonica nell'esercizio della propria attività commerciale;
 - d) a seguito del trasloco, la società XXX ha subito tre distacchi della linea telefonica per asserita morosità generata dal mancato pagamento di importi non dovuti, per un totale di 36 giorni(17 giorni nel mese di giugno 2006; 4 giorni nel mese di ottobre 2006; 15 giorni nel mese di novembre 2006).
- La Telecom Italia S.p.A., in sede di udienza del 23 gennaio 2008, si è impegnata ad annullare l'importo di euro 482,35 indicato nella fattura n. 2/05 relativamente alla voce *"telefonate non fatturate in precedenza"*, nonché a verificare che non vi siano stati successivi ed ulteriori addebiti inerenti la medesima voce. La società medesima non ha prodotto alcuna documentazione probatoria, ma si è limitata a dichiarare *"si rende disponibile a verificare il ritardo nel trasloco dell'utenza n, YYY e, nel caso di responsabilità, a riconoscere gli indennizzi previsti dalle condizioni generali di contratto, oltre ad appurare l'addebito di consumi di traffico relativi ad utenze precedentemente disdettate"*.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame

Preliminarmente si deve evidenziare che la società Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto, nel corso della fase istruttoria del presente procedimento, alcuna documentazione probatoria attestante la corretta e regolare gestione del cliente, né memorie difensive atte ad escludere la responsabilità della società medesima in ordine ai disservizi segnalati. Nello specifico, la società Telecom Italia S.p.A. si è meramente impegnata, in sede di audizione, ad effettuare, *ex post*, le opportune verifiche, le cui risultanze, in ogni caso, non sono state comunicate alla Direzione tutela dei consumatori entro i termini indicati nel verbale d'udienza. Tanto premesso, è necessario individuare ed analizzare ogni singola questione sollevata dalla parte istante, ai fini di una corretta ricostruzione della fattispecie *de qua*.

- a) *Nulla quaestio* in relazione agli addebiti afferenti la voce “traffico non fatturato in precedenza” fatturati nel conto n. 2/05, in considerazione della circostanza che la società Telecom Italia S.p.A. ha riconosciuto la propria responsabilità in sede di udienza, dichiarandosi disponibile a procedere all’annullamento dei relativi importi addebitati, oggetto di contestazione. In ogni caso, trova accoglimento la richiesta formulata dalla parte istante, laddove l’operatore, nonostante l’impegno assunto nel corso dell’audizione, non ha prodotto alcuna documentazione idonea a comprovare l’avvenuto storno delle somme ancora insolute.
- b) In ordine al mancato distacco delle utenze telefoniche n. YYY e n. YYY, meritano accoglimento le richieste formulate dalla parte istante in quanto non sono dovute tutte le somme addebitate dalla società Telecom Italia S.p.A. nei conti emessi successivamente alla data del 31 dicembre 2004. Al riguardo, si deve evidenziare che la società XXX, come si evince dalla copiosa corrispondenza inviata alla società Telecom Italia S.p.A., acquisita agli atti, ha sollecitato più volte il distacco delle linee, già disdettate in data 21 giugno 2004, nonché ha disconosciuto, *ex ante*, eventuali e addebiti successivi alla disdetta contrattuale. Pertanto, sulla base di tutta la documentazione prodotta agli atti dalla parte istante, attestante l’invio formale della richiesta di recesso, non sono dovuti gli importi addebitati nelle fatture n. 8N00231532 pari ad euro 587,50 e n. 8N00507871 di euro 170,63, in quanto afferenti ad un periodo successivo alla ricezione da parte della società telecom Italia S.p.A. della richiesta formale di disdetta.
- c) In ordine al ritardo nel trasloco della linea telefonica n. YYY, l’articolo 25 comma 1 delle condizioni generali di contratto stabilisce che “la società Telecom Italia S.p.A. provvederà ad effettuare il trasloco entro i tempi concordati con il cliente e comunque entro 10 giorni dalla richiesta”. Nel caso di specie, la data concordata tra l’operatore e il proprio cliente è il 2 gennaio 2005, ma di fatto il trasloco dell’utenza è avvenuto solo in data 18 febbraio 2005. Accertato l’effettivo ritardo di 45 giorni, imputabile esclusivamente in capo alla società Telecom Italia S.p.A., trova piena applicazione l’ultimo comma del già citato articolo 25 delle condizioni generali di contratto, in base al quale “nel caso Telecom Italia effettui in ritardo il trasloco rispetto ai tempi concordati, il cliente avrà diritto agli indennizzi previsti dall’articolo 26”. Al riguardo, non può costituire causa di esonero da responsabilità l’asserita circostanza secondo la quale il ritardo nel trasloco è stato causato dalla contestuale richiesta di attivazione del servizio Adsl sulla medesima linea, in assenza di alcuna relazione tecnica, all’uopo preposta dalla società Telecom Italia S.p.A., comprovante l’effettiva impossibilità tecnica di attivazione del trasloco nei tempi concordati.
- d) In ultimo vanno considerate le sospensioni del servizio telefonico che hanno interessato l’utenza telefonica n. YYY in tre distinti archi temporali: 17 giorni nel mese di giugno 2006, 4 giorni nel mese di ottobre 2006, 15 giorni a novembre 2006., per un totale di 36 giorni di mancata fruizione del servizio. In ordine alle suddette interruzioni, la società Telecom Italia S.p.A. non ha fornito alcun riscontro probatorio, né ha dato evidenza, successivamente all’udienza di discussione, delle ragioni che le hanno determinate. In ogni caso non può costituire motivo di esclusione di responsabilità l’asserito stato di morosità, in quanto la parte istante ha regolarmente provveduto al pagamento parziale

delle fatture, oggetto di contestazione. Alla luce delle predette considerazioni, in assenza di prova contraria, l'interruzione che ha interessato l'utenza n. YYY per il numero complessivo di 36 giorni è arbitraria ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'istante, ai sensi dell'articolo 27 delle Condizioni Generali di Abbonamento della Telecom Italia S.p.A..

RILEVATO che la società Telecom Italia S.p.A. non ha fornito alcun elemento probatorio nonostante l'impegno assunto dalla stessa, in sede di audizione, di produrre idonea documentazione al fine di fugare qualsiasi dubbio in relazione alle somme fatturate e contestate; né ha addotto le motivazioni tecniche e giuridiche che hanno determinato sia il ritardo nel trasloco della linea che la sospensione del servizio telefonico;

CONSIDERATO che la responsabilità in ordine ai disservizi lamentati esclusivamente alla società Telecom Italia S.p.A.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che dagli atti del procedimento non risulta fondata alcuna pretesa creditoria della società Telecom Italia S.p.A.;

RITENUTO altresì che la medesima società è tenuta ad indennizzare, secondo i parametri fissati nelle condizioni generali di contratto, i disservizi patiti dalla parte istante;

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., in accoglimento dell'istanza formulata dalla società XXX, in persona dell'amministratore unico Sig. Silvio Fuso, è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa – contabile, mediante:

- lo storno di euro 668,30 addebitati nel conto n. 2/05 sotto la voce "*telefonate non fatturate in precedenza*", relativamente all'utenza n. YYY;
- lo storno di euro 587,50 ed euro 170,63, rispettivamente addebitate nelle fatture n. 8N00231532 e n. 8N00507871 relativamente all'utenza n. YYY;
- lo storno di euro 846,50 addebitati nella fattura n. XN00000610 sotto la voce "*addebito conti precedentemente non pagati*" relativamente all'utenza n. YYY;

- la sospensione di ogni eventuale azione monitoria di recupero crediti.

La società Telecom Italia S.p.A. tenuta, altresì, a corrispondere, mediante assegno bancario, alla società XXX, in persona dell'amministratore unico Sig. Silvio Fuso:

- l'indennizzo nella misura di euro **1.227,60** calcolato moltiplicando l'importo di euro 25,57 (pari al 50% del canone mensile di euro 51,10) per il numero di 48 giorni di ritardo nel trasloco della linea telefonica per il periodo di riferimento *2 gennaio 2005 – 18 febbraio 2005*, secondo il parametro di cui all'articolo 26 delle Condizioni Generali di Abbonamento di Telecom Italia S.p.A.;
- l'indennizzo nella misura di euro **920,50** calcolato moltiplicando l'importo di euro 25,57 (pari al 50% del canone mensile di euro 51,10) per il numero di 36 giorni di indebita sospensione della linea telefonica, secondo il parametro di cui all'articolo 27 delle Condizioni Generali di Abbonamento di Telecom Italia S.p.A.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate 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 179/03/CSP.

La società medesima 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, 11 giugno 2008

ILPRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Stefano Mannoni

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