

DELIBERA N. 5/07/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

BBBB / Telecom Italia S.p.A.

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 14 febbraio 2007;

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, nel testo coordinato con le modifiche introdotte dalla delibera n. 506/05/CONS del 21 dicembre 2005 recante "Modifiche ed integrazioni al regolamento di organizzazione e di funzionamento dell'Autorità", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale del 14 gennaio 2006, n. 11, come successivamente integrata dalla delibera n. 40/06/CONS, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale del 31 gennaio 2006, n. 25;

VISTA l'istanza dell'8 marzo 2006 prot. n. 0009450/06/NA con la quale l'utente Chiara Maiorano per il tramite della Federconsumatori Campania Napoli, 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 17 marzo 2006 (prot. n. U/11026/06/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 5 aprile 2006;

UDITE le parti come si evince dal verbale di udienza del 5 aprile 2006;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Risultanze istruttorie

Sulla base della documentazione acquisita agli atti e dalle dichiarazioni rese dalle parti in atti e nel corso dell'audizione tenutasi presso la Direzione tutela dei Consumatori di questa Autorità è risultato che:

L'istante, titolare del contratto di telefonia vocale residenziale utenza 081XXXX, lamenta l'ingiustificata sospensione del servizio telefonico subita dall'inizio del mese di ottobre 2002 fino al mese di novembre 2004, quando, a seguito del verbale di conciliazione presso la Commissione di conciliazione Telecom, viene ripristinata la linea. Per il lamentato disservizio chiede: la liquidazione degli indennizzi dovuti in base a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto e alla carta servizi di Telecom Italia S.p.A. ;il rimborso di € 150,00 già pagate dal cliente per il riallaccio; il rimborso di € 3,62 per il pagamento del servizio di autodisabilitazione numerica permanente addebitato fino da oggi ma mai usufruito in quanto non attivo; la liquidazione del risarcimento del danno in via equitativa ai sensi dell'articolo 1223 c.c..

In particolare l'utente, nella propria istanza, afferma:

a) di aver constatato, ai primi di ottobre 2002, l'illegittimo distacco della linea telefonica 081XXXX della casa di Procida;

b) l'istante ha inoltrato reclami al call center e per iscritto a Telecom Italia, con fax in data 30 dicembre 2002, con raccomandata a/r in data 31 dicembre 2002, con ulteriore fax in data 17 gennaio 2003, contestando ripetutamente i consumi per il traffico di cui alla fattura 1/03, per un importo di € 469,50 e la fattura 2/03 per un importo di € 380,00 in quanto afferenti consumi ingiustificati e generati da un uso fraudolento della linea da parte di ignoti; inoltre negli scritti si evidenzia che tale utenza è allocata in una casa che è disabitata nel periodo a cui si riferiscono le fatture contestate (da ottobre a dicembre 2002);

c) a seguito di tali contatti, Telecom Italia prende appuntamento presso la casa dove è ubicata l'utenza telefonica per il giorno 29 novembre 2002; l'istante si reca all'appuntamento alla data prefissata ma nessun tecnico Telecom si presenta;

d) in data 13 gennaio l'istante si reca nuovamente presso l'abitazione e constata la persistenza del disservizio;

e) in data 26 febbraio 2003 l'istante si reca nuovamente presso la casa dove è ubicata l'utenza e constata la riattivazione momentanea della linea in oggetto, sospesa di lì a pochi giorni, ai primi di marzo a causa del mancato pagamento della fatture 1/2/2003 il cui sollecito di pagamento è stato comunicato all'utente con lettera di Telecom Italia del 24 gennaio 2003 in atti;

f) con lettera del 21 maggio 2003 in atti, Telecom Italia invita l'utente a regolarizzare il pagamento delle fatture insolute per non incorrere, dopo l'avvenuta sospensione del servizio, alla risoluzione contrattuale ai sensi dell'articolo 10 delle condizioni generali di contratto all'epoca vigenti

g) dagli inizi di maggio 2003 fino a novembre 2004 Telecom Italia risolve il contratto dell'utenza in contenzioso per morosità dovuto al mancato pagamento del canone riferito alle bollette 1/2/3/4/03;

h) in data 30 maggio 2003 l'istante presenta esposto alla procura della Repubblica di Napoli per denunciare i consumi riportati nelle fatture 1 e 2/03 in quanto generati, a detta dell'istante, da attività fraudolenta di terzi e per denunciare, nonostante le ripetute e sollecite segnalazioni, l'inerzia della società Telecom Italia per non aver posto in essere l'attività necessaria al fine di eliminare il perpetrarsi della condotta di appropriazione indebita dei servizi di comunicazione elettronica da parte di ignoti sulla linea in contestazione;

i) in data 24 novembre 2004, a seguito di presentazione di istanza di conciliazione da parte dell'utente presso lo sportello di conciliazione Telecom Italia di Napoli per discutere del reclamo inoltrato dal cliente sullo storno delle fatture 1/2/3/4/2003, si addiuvine alla transazione di risolvere il contenzioso, con lo storno totale delle menzionate fatture e con ripristino della linea in esenzione spese e con l'attivazione del blocco di chiamate a chiave numerica; in quella sede Telecom Italia evidenzia che è stato riconosciuto quanto concordato in via di correttezza commerciale.

l) a fine novembre 2004 l'utente ha riavuto la riattivazione della linea e in data 13 gennaio 2005 ha anticipato le spese di riallaccio di € 150,00 che ad oggi Telecom non ha ancora stornato;

m) l'istante in data 23 marzo 2005 ha presentato istanza di conciliazione presso la CCIA di Napoli con Telecom Italia S.p.A. che si è svolta in data 13 luglio 2005 con esito negativo come da verbale in atti,

n) il servizio di autodisabilitazione in chiave numerica risulta attivato per errore di Telecom Italia su un numero diverso, e precisamente sul numero 081XXXX, invece che sul numero in contenzioso 081XXXX come è dichiarato da lettera di Telecom Italia al cliente BBBB in atti del 4 marzo 2005; ad oggi l'istante continua a pagare la somma di € 3,62 a bimestre, senza avere l'erogazione del servizio e pertanto chiede anche il rimborso e/o storno del pagamento di tale servizio per tutto il periodo che si è perpetrato l'inadempimento da parte del gestore.

La società Telecom Italia S.p.A., in corso d'istruttoria ed in particolare in corso dell'udienza del 5 aprile 2006 ha rappresentato che:

- che in data 22 novembre 2004 è stato siglato dalle parti davanti allo sportello di conciliazione Telecom di Napoli un verbale di conciliazione nel quale Telecom Italia, per pura correttezza commerciale e senza riconoscere alcuna responsabilità per la mancata erogazione del servizio, si impegna a stornare totalmente le fatture 1/2/3/4/2003, di effettuare il ripristino della linea ed installare la autodisabilitazione a chiave numerica in esenzione spese;
- la cessazione del servizio è avvenuto per morosità dovute al mancato pagamento delle fatture dell'anno 2003 sopra evidenziate e pertanto tale situazione non può determinare l'accoglimento della richiesta di indennizzi con riferimento al periodo ottobre 2003 novembre 2004; comunque Telecom Italia S.p.A. si impegna in sede di audizione, come già sancito nel verbale di conciliazione del 24 novembre 2004, a: rimborsare l'importo di € 150,00 per la riattivazione; a verificare se sulla linea 081XXXX sia attivo il servizio a disabilitazione a chiave numerica; in caso di esito negativo di attivarlo in esenzione spesa e rimborsare l'utente per il pagamento del canone di € 3,62 erroneamente addebitato nel periodo in cui non c'è stato l'erogazione del servizio.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame

Da quanto è emerso in istruttoria è possibile affermare che il pregiudizio causato dalla sospensione del servizio, che dà luogo agli indennizzi di cui all'articolo 27 delle condizioni generali di contratto è da considerarsi soltanto relativamente al periodo ottobre 2002 – febbraio 2003, lasso temporale in cui l'utente, pur disconoscendo il traffico di cui alle fatture 1e 2/03, non ha pagato, in buona fede, i canoni, pagamenti che comunque era dovuti in base alle condizioni generali di contratto vigenti. Il mancato pagamento dei canoni è stato comunque generato da una omissione di comunicazione da parte di Telecom Italia S.p.A. la quale, anche se ha preavvisato l'utente della possibile sospensione della linea, non ha informato correttamente lo stesso, nonostante quest'ultimo avesse effettuato più reclami e con varie forme di comunicazione (call center, via fax e con raccomandata a/r), sulla possibilità di pagare parzialmente le fatture in contestazione, che nel caso di specie

concerneva i soli pagamenti dei canoni, al fine di non incorrere prima nella sospensione e poi nella risoluzione del servizio. Inoltre, anche se il servizio è stato certamente riattivato nel periodo tra il 13 gennaio 2003 e il 26 febbraio 2003, non è stato prodotto alcun documento attestante la data effettiva dell'avvenuta temporanea riattivazione.

Il secondo periodo di interruzione di servizio, da marzo 2003 a novembre 2004 è stato invece causato dallo stato di morosità generato dal cliente per il mancato pagamento delle fatture dell'intero anno 2003, nonostante le lettere di sospensione del servizio con sollecito di pagamento delle fatture insolute del 24 gennaio 2003 e successiva lettera di risoluzione contrattuale del 21 maggio 2003 inviate da Telecom Italia all'utente al fine di non incorrere nello stacco della linea, in conformità a quanto prescritto dall'articolo 35 D.P.R. 77/01 e condizioni generali di contratto allora vigenti; la situazione di morosità ha determinato la risoluzione del contratto per inadempimento ai sensi dell'articolo 10 delle condizioni generali di contratto all'epoca vigenti. Pertanto tale periodo (marzo 2003- novembre 2004) poiché Telecom Italia S.p.A. ha posto in essere un comportamento conforme a quanto prescritto dalla sopra citata normativa, non può essere oggetto di liquidazione di indennizzi.

Tanto premesso per quanto sopra motivato si riconosce:

- la liquidazione degli indennizzi per illegittima sospensione della linea telefonica per il periodo da 1° ottobre 2002 al 26 febbraio 2003 per un totale di € 1022,00 in esecuzione a quanto previsto dall'articolo 27 delle condizioni generali di contratto che prevede la liquidazione di un indennizzo pari al 50% del canone mensile di abbonamento corrisposto dal cliente, che nel caso di specie è di € 14,14 al mese;
- il rimborso delle spese di riallaccio di € 150,00 effettuate dal cliente in data 13 gennaio 2003;
- lo storno del costo fisso di € 3,62 per mancata attivazione del servizio di autodisabilitazione a chiave numerica.

CONSIDERATO che la Telecom Italia S.p.A., avrebbe dovuto garantire l'erogazione del servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni nel periodo da 1 ottobre 2002 fino al 26 febbraio 2003 in conformità a quanto disposto dall'articolo 3 comma 4 della delibera 179/03/CSP;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che la liquidazione dell'indennizzo, in applicazione di quanto disposto dall'articolo 27 delle condizioni generali di contratto per il periodo di illegittima sospensione del servizio dal 1° ottobre 2002 al 26 febbraio

2003 è di € 1022,0 sospensione generata dall'inadempimento di una corretta informazione da parte di Telecom Italia S.p.A.;

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 alla Sig.ra BBBB:

- l'indennizzo, previsto dall'art. 27 delle condizioni generali di contratto, nella misura di € 1022,00 per n.146 giorni di sospensione indebita del servizio telefonico, 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.
- Il rimborso di € 150,00 per spese di riallaccio;
- Lo storno del costo fisso di € 3,62 del servizio di autodisabilitazione a chiave numerica per tutto il periodo come da accordo transattivo.

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 febbraio 2007

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò