

## **DELIBERA N. 52/06/CIR**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA CCCC S.a.S./Telecom Italia S.p.A.**

#### **L'AUTORITA'**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 2 agosto 2006;

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", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 167 del 18 luglio 2002;

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* della Repubblica italiana del 14 gennaio 2006, n. 11, come successivamente integrata dalla delibera n. 40/06/CONS, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 31 gennaio 2006, n. 25;

VISTA l'istanza dell'11 ottobre 2005 prot. n. 21078/05/NA con la quale la società CCCC S.a.S., in persona dell'amministratore e legale rappresentante pro tempore Sig. QQQQ, 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 ottobre 2005 (prot. n. U/8378/05/NA) con la quale il Dipartimento Garanzie e Contenzioso 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 9 novembre 2005;

VISTA la memoria prodotta dall'istante ad integrazione dell'istruttoria, acquisita agli atti in data 7 novembre 2005;

PRESO ATTO della mancata costituzione di entrambe le parti nella suindicata udienza;

CONSIDERATO quanto segue:

## **1. Risultanze istruttorie**

Sulla base della documentazione acquisita agli atti è risultato che:

La società CCCC S.a.S., in persona dell'amministratore e legale rappresentante pro tempore Sig. QQQQ, titolare dell'utenza telefonica professionale ISDN: 0761.XXXX, in considerazione di quanto asserito nell'istanza, lamenta l'inadempimento contrattuale perpetrato dalla Società Telecom Italia S.p.A., consistente nelle ripetute ed arbitrarie sospensioni che hanno interessato il servizio di telefonia vocale e per ultimo, nell'errata fatturazione di importi non dovuti, in quanto inerenti a connessioni mai effettuate per un servizio ADSL "Smart 15" mai attivato.

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

a) nel periodo compreso tra il mese di giugno 2003 ed il mese di agosto 2004, la Società Telecom Italia S.p.A. fatturava indebitamente connessioni mai effettuate inerenti al servizio ADSL "Smart 15": servizio quest'ultimo mai richiesto né tantomeno attivato;

b) a seguito della ricezione delle erronee fatturazioni, la società inoltrava alla Telecom Italia S.p.A. ripetuti reclami scritti aventi ad oggetto la contestazione degli importi indebiti, in quanto non riconosciuti ed, onde evitare la sospensione del servizio telefonico, provvedeva al pagamento parziale delle fatture, decurtando di volta in volta le somme ingiustamente addebitate e dandone puntuale evidenza ed adeguata motivazione alla società medesima;

c) nonostante ciò, la Società Telecom Italia S.p.A. persisteva nella fatturazione indebita, e senza tenere conto di quanto reclamato dall'utente, suspendeva la linea telefonica per un totale di 26 giorni per il mancato pagamento degli importi contestati.

La Società Telecom Italia S.p.A., anticipando, per le vie brevi, l'impossibilità a comparire all'udienza del 9 novembre 2005, non ha fornito alcuna giustificazione in ordine alla posizione assunta nei confronti della CCCC S.a.S., ed in particolare in ordine alle sospensioni arbitrarie che hanno interessato l'utenza ISDN, di cui è intestataria la ricorrente.

## **2. Valutazioni in ordine al caso in esame**

In via generale, si deve ritenere che nella fattispecie de quo trovi applicazione l'art. 27 delle condizioni generali di abbonamento di tipo residenziale che prevede che *"qualora il cliente venga sospeso dalla fornitura del servizio, ha diritto ad un indennizzo pari al 50% del canone mensile di abbonamento corrisposto dal cliente medesimo per ogni giorno solare di sospensione indebita "*.

Tanto premesso, l'applicazione dell'articolo 27, in materia di errori di sospensione del servizio, quale parametro di riferimento per la liquidazione dell'indennizzo a ristoro del disservizio subito dall'utente, quello appunto costituito dalle repentine ed arbitrarie sospensioni che hanno interessato il servizio di telefonia vocale per un totale di 26 giorni, trova piena legittimazione anche in riferimento a quanto assunto nell'istanza di parte, laddove si evince che *"per stessa ammissione di controparte in sede di tentativo di conciliazione nel periodo considerato, la società ricorrente era privata del servizio telefonico per complessivi 26 giorni"*.

CONSIDERATO che la Società Telecom Italia avrebbe dovuto garantire l'erogazione del servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, in conformità a quanto disposto dall'articolo 3, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP, astenendosi dal porre in essere qualsivoglia sospensione per ritardato pagamento fino alla comunicazione dell'esito del reclamo, nel caso di specie come del resto in tutte le ipotesi, previste dall'articolo 17, comma 4, delle medesime condizioni generali di abbonamento, "in cui il mancato pagamento entro la scadenza indicata in fattura riguardi gli addebiti oggetto del reclamo stesso";

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che le sospensioni del servizio di telefonia vocale, in assenza di prova contraria, sono imputabili esclusivamente alla Società Telecom Italia S.p.A.;

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 alla Società CCCC S.a.S., in persona del suo legale rappresentante pro tempore Sig. QQQQ, l'indennizzo,

previsto dall'art. 27 delle condizioni generali di contratto, nella misura di Euro 370,50 per n.26 giorni di sospensione indebita del servizio telefonico, oltre I.V.A., 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 medesima è tenuta, altresì, a provvedere alla regolare e corretta gestione amministrativa- contabile mediante il rimborso e/o lo storno degli importi indebiti relativi alle pregresse fatturazioni.

La presente delibera è pubblicata nel Bollettino ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità, [www.agcom.it](http://www.agcom.it).

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, 2 agosto 2006

IL COMMISSARIO RELATORE  
Stefano Mannoni

IL PRESIDENTE  
Corrado Calabro