

DELIBERA n. 58/12/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
SICCARDI / TELECOM ITALIA S.p.A.
(GU14 n. 1119/08)**

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 3 maggio 2012;

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 "Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti" pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale n. 120 del 25 maggio 2007 e successive modifiche e integrazioni (di seguito, il Regolamento);

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 6 agosto 2008, ricevuta al Prot. n. 50618, con la quale la signora Siccardi 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. (di seguito, Telecom);

VISTA la nota del 12 settembre 2008 (Prot. n. 56041), con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza di discussione del 17 ottobre 2008, poi rinviata su richiesta dell'istante;

UDITE le parti nel corso della predetta udienza;

VISTA la richiesta istruttoria formulata dalla Direzione con nota Prot. 15723 del 27 febbraio 2009 nei confronti dell'operatore Fastweb, coinvolto nella questione oggetto di controversia, e la memoria di risposta inviata dal medesimo operatore acquisita protocollo dell'Autorità con il n. 21246 del 17 marzo 2009;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

La Sig.ra Siccardi, cliente dell'operatore Telecom per l'utenza n. 0693547xxx, ha lamentato la improvvisa ed illegittima disattivazione da parte del medesimo di tutti i servizi (voce e ADSL), prolungatasi per oltre 10 mesi, dal 20 febbraio al 12 dicembre 2007 (298 giorni di sospensione).

Secondo la ricostruzione fornita dall'utente, l' interruzione dei servizi era avvenuta (perlomeno nella fase iniziale) a causa del subentro sulla linea da parte dell'operatore Fastweb, che, dopo un colloquio telefonico con l'utente, che si era mostrata interessata alla sua offerta pur senza decidere di accettare, aveva inoltrato a Telecom Italia la richiesta di subentro, così determinando la disattivazione dei servizi forniti da quest'ultimo operatore.

L'utente aveva tuttavia prontamente reagito, reclamando verso entrambi gestori e richiedendo di rientrare in Telecom Italia; peraltro quest'ultimo operatore, avendo appreso dai reclami che l'utente non intendeva in realtà recedere, aveva continuato a fatturare i canoni di abbonamento, sebbene i servizi non fossero attivi.

Svolta la procedura conciliativa dinanzi al Corecom con entrambi gli operatori coinvolti, e trovato un accordo con il solo operatore Fastweb che ha riconosciuto un indennizzo onnicomprensivo di euro 1.100 per i fatti descritti, l'utente ha chiesto all'Autorità di definire la controversia nei confronti dell'operatore Telecom, volendo ottenere un ristoro per quanto avvenuto anche da detto operatore e descrivendo peraltro la mancata gestione dei numerosi reclami, la fatturazione continuata nel periodo in cui la linea era passata al gestore Fastweb e la richiesta di somme per riattivare la linea, come se si trattasse di un nuovo impianto.

Nel corso dell'udienza di discussione, l'operatore Telecom ha continuato a negare le proprie responsabilità, insistendo per la responsabilità totale dell'operatore Fastweb.

Nei confronti di quest'ultimo operatore la Direzione ha svolto un approfondimento istruttorio, ed ha preso atto dell'accordo già raggiunto con l'utente in sede conciliativa nonché del fatto che il subentro a Telecom Italia era stato richiesto a nome del marito dell'odierna istante, del quale Fastweb aveva acquisito, nel corso del contatto telefonico, i dati personali e finanche bancari.

II. Motivi della decisione

Alla luce delle risultanze istruttorie le domande dell'istante possono essere accolte nei limiti che seguono.

Sebbene sia incontestato che l'utenza è stata disattivata per circa 10 mesi (299 giorni), appare altrettanto evidente che il fatto generatore di tale disattivazione è addebitabile esclusivamente all'operatore Fastweb, il quale, pur negando di aver attivato un servizio all'insaputa dell'utente (circostanza che qui può essere condivisa, vista la completezza dei moduli contrattuali depositati in atti a seguito dell'istruttoria disposta dalla Direzione) ha comunque proceduto a riconoscere un indennizzo all'utente, a saldo e stralcio di ogni pretesa.

Né potrebbe in alcun modo accogliersi la prospettazione, che sembra ricavabile dall'istanza, di addebitare ad entrambi gli operatori la responsabilità per l'intero periodo di disattivazione, con duplicazione del relativo indennizzo, essendo noto che le normative in tema di migrazione, già all'epoca dei fatti in esame, non permettevano all'operatore *donating* di sindacare o rendere più difficoltose le richieste di subentro degli operatori alternativi.

Ciò premesso, per quanto riguarda la responsabilità dell'operatore Telecom Italia, deve rilevarsi innanzitutto che, effettivamente, permane un periodo di ritardo nel rientro (tra il 20 novembre 2007 e il 12 dicembre 2007, come da schermate Pitagora acquisite in atti), dopo la liberazione della linea da parte dell'operatore Fastweb, difficilmente giustificabile, soprattutto alla luce dei numerosi reclami ed avvisi che l'utente aveva in precedenza inviato a Telecom Italia; detto operatore, dunque, avrebbe dovuto essere quantomeno consapevole di ciò che era avvenuto e ben allertato in ordine alla necessità di veloce ripristino delle funzionalità dei servizi.

Per tale periodo, quindi, è corretto liquidare un indennizzo all'utente per la sospensione dei servizi, sia per la linea voce che per la linea Adsl (in quanto i servizi rispondono a funzionalità e bisogni diversi).

In base alla Carta dei servizi al tempo adottata dall'operatore, il parametro di calcolo dell'indennizzo è da individuarsi in euro 6,07 *pro die* per la linea voce e in euro 5 *pro die* per il servizio Adsl (flat). L'indennizzo di euro 11,07 *pro die* è dunque da moltiplicarsi per 22 giorni, con la conseguenza che per la sospensione dei servizi deve riconoscersi all'utente la somma di euro 243,54.

Va inoltre liquidato un indennizzo per la mancata gestione dei reclami – depositati in atti – posto che per l'utente non è stato in alcun modo possibile riuscire ad avere un dialogo compiuto con l'operatore.

Ed infatti, a fronte delle numerose missive in cui l'istante avvertiva l'operatore di quanto avvenuto, chiedendo la riattivazione senza spese, le uniche (contraddittorie) risposte provenienti da Telecom Italia concernevano, da un lato, la (ritenuta) richiesta di "attivazione di nuovo impianto" con relativi oneri e, dall'altro, il pagamento degli insoluti residui a carico della cliente, vale a dire degli insoluti sulle fatture del II°, III° e IV° bimestre 2007, relative al periodo in cui Telecom continuava a fatturare pure se la linea era passata a Fastweb, perché aveva appreso – grazie ai reclami dell'utente – che in realtà la cliente non voleva recedere.

All'utente va dunque riconosciuto un indennizzo per la totale carenza di dialogo con l'operatore, ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della Direttiva approvata con la delibera n. 179/03/CSP.

In assenza di espressa previsione (e ricadendo i fatti di controversia in un periodo antecedente alla entrata in vigore della delibera n. 73/11/CONS, recante approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili ai procedimenti di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori), il parametro di calcolo di detto indennizzo può essere ragionevolmente fissato in euro 2,00 *pro die*, stante la gravità dei fatti sottesi ai reclami e dell'inadempimento alla obbligazione di dialogo con l'utente, che infatti è stata infine costretta a versare il contributo di attivazione di nuovo impianto (per un totale di euro 96,00) e che per lungo tempo ha continuato a ricevere richieste di pagamento da Società di recupero crediti per gli insoluti sopra indicati.

Il parametro di euro 2,00 deve essere moltiplicato per 242 giorni, intercorrenti tra il 14 aprile 2007 (scaduti i 45 giorni utili per fornire risposta al reclamo del 28 febbraio 2007) e il 12 dicembre 2007, data nella quale i servizi sono stati riattivati. L'indennizzo totale da liquidarsi per la mancata risposta ai reclami è pertanto di euro 484,00.

Da ultimo, per tutti i motivi sopra esposti, si ritiene ragionevole ed equo disporre il rimborso delle sopra indicate spese di attivazione di nuovo impianto nonché la regolarizzazione della posizione amministrativa della cliente, ove ancora aperta.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che la domanda proposta dall'utente sig.ra Siccardi sia da accogliere nel senso spiegato;

RITENUTO, inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, che sia corretto liquidare l'importo onnicomprensivo di euro 150,00, essendosi svolte due udienze dinanzi al Co.re.com (su richiesta dell'operatore Telecom per integrare la documentazione) ed avendo l'utente partecipato all'udienza dinanzi a quest'Autorità nella sede di residenza;

RITENUTO che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'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 Roberto Napoli, relatore ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

In accoglimento dell'istanza presentata dall'utente Siccardi, la società Telecom Italia S.p.A.:

- a) è tenuta a riconoscere alla medesima, tramite assegno o bonifico bancario, le seguenti somme, determinate come in motivazione:
- i. euro 243,54 (duecentoquarantatre/54) a titolo di indennizzo per la disattivazione dei servizi voce e Adsl;
 - ii. euro 484,00 (quattrocentottantaquattro/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami;

- iii. euro 96,00 (novantasei/00) a titolo di rimborso per le spese di attivazione di nuovo impianto;
 - iv. euro 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di spese di procedura, con la precisazione che le somme riconosciute a titolo di rimborso o indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- b) è tenuta a regolarizzare la posizione amministrativa della istante con riferimento agli insoluti di cui alle fatture del II°, III° e IV° bimestre 2007.

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.

Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, della delibera n.173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1° agosto 2003 n. 259 e la società è tenuta a comunicare all'Autorità l'avvenuto adempimento entro il termine di 60 giorni dalla notifica della presente delibera.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti ed è pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Napoli, 3 maggio 2012

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

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