

DELIBERA N. 64/07/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

WWWW / Telecom Italia S.p.A.

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 28 giugno 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 pervenuta in data 21 luglio 2006, con la quale la WWW, rappresentata e difesa dall'Avv. BBBB, ha chiesto all'Autorità la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia S.p.A.;

VISTE le note datate 22 agosto 2006 (prot. n. U/33342/06/NA) e 22 settembre 2006 (prot. n. 37435/06/NA) con le quali 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 27 settembre 2006;

UDITA la società Telecom Italia S.p.A., come si evince dal verbale di audizione del 27 settembre 2006;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Risultanze istruttorie

- La WWW, nella propria istanza, ha rappresentato che:
 - a) nell'anno 2000, l'istante aderiva all'offerta "Teleconomy 24" e rinnovava il relativo contratto in data 1 marzo 2001;
 - b) a far data dal 1 gennaio 2005, Telecom Italia S.p.A. fatturava gli importi relativi al traffico consumato in difformità dal piano tariffario concordato ed, in particolare, con il conto n.2/05 emesso in data 8 marzo 2005, addebitava all'istante la somma di Euro 103, 29 per "anticipo conversazioni";
 - c) l'istante, riscontrata la mancata applicazione del profilo tariffario prescelto, inoltrava con lettera raccomandata datata 19 aprile 2005, ricevuta dalla società convenuta il 26 aprile 2005, formale reclamo avente ad oggetto la contestazione degli importi fatturati nel conto n.2/05;
 - d) il suddetto reclamo non ha mai ricevuto alcuna risposta ed, ad onta di ciò, Telecom Italia S.p.A. ha continuato ad emettere fatturazioni disapplicando la tariffa sottoscritta;
- La società Telecom Italia S.p.A., in sede di udienza, rappresentava che, a seguito della trasformazione dei sistemi informativi, realizzata nel 2004, l'utenza intestata all'istante era stata oggetto di specifica riclassificazione da utenza "residenziale" ad utenza "business" e pertanto la società aveva comunicato al cliente "*in forma scritta e nelle modalità stabilite dall'azienda*" non solo la suddetta riclassificazione ma altresì la cessazione dell'offerta "Teleconomy 24", in quanto specificamente riservata ad una clientela di categoria residenziale. In via conciliativa, Telecom Italia si rendeva disponibile a ricalcolare il traffico in contestazione mediante l'applicazione di condizioni economiche simili a quelle attinenti alla precedente offerta ma riservate alla categoria non residenziale ed, in subordine, si impegnava ad annullare la fattura n. 2/05 del 8 marzo 2005 di importo pari ad Euro 397,50.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame

Nel caso di specie, l'istante chiede che l'Autorità accerti la mancata applicazione ai consumi effettuati a far data dal 1 gennaio 2005 del piano tariffario "Teleconomy 24" convenuto dalle parti, con conseguente condanna della società Telecom Italia S.p.A. al rimborso degli importi indebitamente fatturati.

La fondatezza di tale domanda va valutata alla luce dell'articolo 10 delle Condizioni Generali dell'offerta "Teleconomy 24", in cui si prevede che *"..l'offerta è a tempo indeterminato. Ciascuna delle parti può recedere con le seguenti modalità... Telecom Italia potrà comunicare, per iscritto, il proprio recesso con un preavviso di 30 giorni"*.

CONSIDERATO che, all'esito delle risultanze istruttorie, la società Telecom Italia S.p.A. non ha fornito evidenza alcuna di aver comunicato, nei termini e con le modalità prescritti, la propria volontà di recedere dall'offerta. Solo in sede di udienza, tenutasi in data 27 settembre 2006, la società ha assolto le prescritte formalità esplicitando la sua determinazione e, pertanto, l'offerta deve considerarsi vincolante fra le parti fino alla data del 27 ottobre 2006, ovvero decorsi 30 giorni di preavviso previsti dal citato articolo 10;

CONSIDERATO che, in relazione al reclamo inoltrato dall'istante in data 19 aprile 2005 e ricevuto dalla società convenuta in data 26 aprile 2005, dalla documentazione acquisita agli atti, non risulta che Telecom Italia S.p.A. abbia fornito risposta alcuna. A tal proposito, si rileva che solo in sede di udienza del 27 settembre 2006, Telecom Italia S.p.A. ha assolto l'obbligo di corretta ed esaustiva informazione rispetto alla richiesta di giustificazioni formulata dall'utente e, pertanto, si ravvisa la responsabilità della società Telecom Italia S.p.A. per il periodo compreso tra il 26 aprile 2005 (data del ricevimento del reclamo risultante dal timbro postale) ed il 27 settembre 2006 (data dell'udienza di discussione);

RITENUTO che, in materia di mancata gestione del reclamo, in assenza di specifica previsione *ad hoc*, la fattispecie deve essere ricondotta in via analogica all'articolo 8 delle condizioni generali di abbonamento ai servizi mobili di Telecom Italia S.p.A., che prevede, in caso di mancata risposta al reclamo, un indennizzo *"pari al canone di base di abbonamento mensile del profilo tariffario prescelto"* (nel caso di specie, Euro 4,34) *"...per ogni cinque giorni di ritardo nell'evasione dei reclami scritti"*;

RITENUTO che il limite di Euro 180,76, quale misura massima di quantificazione dell'indennizzo, prevista dall'articolo 8 delle condizioni generali di abbonamento ai servizi mobili di Telecom Italia S.p.A., non può trovare applicazione in quanto in contrasto con il principio di proporzionalità, previsto dall'articolo 11 comma 2 della delibera n.179/03/CSP;

CONSIDERATO che la società Telecom Italia S.p.A., a fronte dell'impegno assunto in sede di udienza, non ha prodotto alcuna comunicazione attestante la gestione della posizione amministrativo-contabile dell'utente;

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, mediante assegno bancario, alla WWW, in persona del legale rappresentante p.t., l'indennizzo di Euro 449,62 computato ai sensi dell'articolo 8 delle condizioni generali di abbonamento ai servizi mobili di Telecom Italia S.p.A. nella misura di euro 4,34 per ogni cinque giorni di ritardo nell'evasione del reclamo, relativamente al periodo *26 aprile 2005-27 settembre 2006*, per un totale di 518/5 giorni, 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 amministrativo-contabile dell'istante, applicando la tariffa "Teleconomy 24" relativamente al periodo *1 gennaio 2005-27 ottobre 2006* e, conseguentemente, provvedendo al rimborso degli importi fatturati indebitamente.

La società 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, 28 giugno 2007

IL COMMISSARIO RELATORE
Stefano Mannoni

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

per attestazione di conformità a quanto deliberato
SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola