

DELIBERA N. 65 /07/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA QQQQ / 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 del 21 luglio 2006 prot. n. 30132/06 con la quale la società QQQQ, in persona del legale rappresentante p.t. sig. GGGG, ha chiesto all'Autorità la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia S.p.A.;

VISTA la nota del 22 agosto 2006 (prot. n. U/33344/06/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 25 settembre 2006;

VISTA la nota prodotta dall'istante ad integrazione dell'istruttoria, acquisita agli atti in data 21 settembre 2006;

PRESO ATTO della nota prot. n. 37743/06, con la quale la società Telecom Italia comunicava l'impossibilità a comparire nella suindicata udienza;

UDITA la società istante, come si evince dal verbale di audizione del 25 settembre 2006;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Risultanze istruttorie

Sulla base della documentazione acquisita agli atti nonché all'esito dell'audizione tenutasi in data 25 settembre 2006 presso la Direzione Tutela dei Consumatori di questa Autorità, è risultato che:

- La società "QQQQ", in persona del legale rappresentante sig. GGGG, titolare dell'utenza 091.XXXX, lamenta nei confronti della società Telecom Italia S.p.A.:
 - a. la mancata applicazione del piano tariffario concordato e la conseguente errata fatturazione di importi non dovuti;
 - b. l'arbitrarietà della sospensione dell'utenza suindicata, per un periodo complessivo di 25 giorni, dal 25 ottobre 2005 al 18 novembre 2005;
 - c. la mancata prestazione della portabilità dei numeri 091.XXXX e 091.YYYY, nonché dell'allegato numero verde 800-ZZZZ.

In particolare la società QQQQ, nella propria istanza, ha rappresentato che:

- a) nel marzo del 2005, per esigenze di espansione aziendale, provvedeva al trasferimento della propria sede operativa e, contestualmente, richiedeva alla società Telecom Italia S.p.A. il rientro delle numerazioni 091.XXXX e 091.YYYY, nonché dell'allegato numero verde 800-ZZZZ, già gestite presso la precedente sede da BT Albacom S.p.A., nonché l'attivazione di un flusso primario di 20 linee corrispondente al numero 091.HHHH. Con riferimento a tale ultima utenza, in data 11 marzo 2005, l'istante stipulava con la società Telecom Italia S.p.A. un regolare contratto per adesione, con il

quale le parti convenivano l'applicazione ai consumi effettuati di un piano tariffario *ad hoc*, tale da *“consentire al cliente di ottimizzare la propria spesa”* (cfr., punto 3 della premessa al contratto), anche in considerazione delle specifiche esigenze aziendali e della natura dell'attività svolta dall'istante;

- b) all'atto del ricevimento delle prime fatturazioni, l'istante riscontrava la mancata applicazione del piano tariffario concordato e, pertanto, procedeva all'immediato reclamo delle stesse, nonché al pagamento degli importi non contestati;
 - c) nonostante i numerosi reclami, Telecom Italia S.p.A. continuava a fatturare importi non dovuti ed in data 25 ottobre 2005 sospendeva arbitrariamente il servizio, a causa della presunta morosità maturata, provocando un gravissimo nocumento alla società istante, la quale, per effetto della detta circostanza, era costretta ad interrompere la propria attività per un totale di 25 giorni, sino alla data della successiva riattivazione, avvenuta in data 18 novembre 2006;
 - d) con nota prot. n. 63 del 05 gennaio 2006, Telecom Italia S.p.A. accoglieva i reclami presentati e comunicava alla società Input srl *“di aver riconteggiato il traffico effettuato dal 11/03/2005, secondo quanto previsto dalle condizioni del contratto stipulato in pari data”*, con contestuale emissione di note di credito per importi pari agli addebiti contestati, senza, tuttavia, riconoscere, con riferimento al periodo di indebita sospensione sofferta, alcun indennizzo;
 - e) nonostante l'esplicito riconoscimento dell'errore compiuto, a partire dal bimestre successivo alla regolarizzazione, alla società istante venivano fatturati nuovamente importi relativi al traffico consumato in difformità da quanto pattuito, ovvero applicando le ben più onerose condizioni *standard* previste per l'utenza business;
 - f) per quanto concerne la richiesta di rientro delle numerazioni 091.XXXX e 091.YYYY, nonché dell'allegato numero verde 800-ZZZZ, regolarmente inoltrata a mezzo di raccomandata con ricevuta di ritorno sia a Telecom Italia S.p.A. sia ad BT Albacom S.p.A., la stessa rimaneva disattesa così come i reclami proposti in merito dall'istante;
- La società Telecom Italia S.p.A., comunicata l'impossibilità di comparire all'udienza del 25 settembre 2006, di seguito non forniva alcuna giustificazione in ordine ai fatti lamentati e alle richieste formulate dall'istante, bensì si limitava a comunicare, per le vie brevi, di aver provveduto alla regolarizzazione della posizione contabile della QQQQ sino al 6° Bimestre 2006.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame

In base alle risultanze istruttorie, si deve rilevare la responsabilità della società Telecom Italia S.p.A. in ordine a ciascuno dei fatti lesivi affermati dalla società istante, ovvero mancata applicazione del piano tariffario concordato e conseguente errata fatturazione; arbitraria sospensione del servizio; mancata prestazione della portabilità dei numeri indicati nella relativa richiesta .

CONSIDERATO che, con riferimento all'errata fatturazione di importi non dovuti conseguente alla mancata applicazione del piano tariffario concordato dalle parti, sussiste la responsabilità della società Telecom Italia S.p.A. per l'inesatto adempimento degli impegni assunti in sede contrattuale, nonché per aver contravvenuto agli obblighi di correttezza e buona fede che, ai sensi dell'articolo 1375 del codice civile, incombono sulle parti del rapporto nella fase di esecuzione dello stesso. La società Telecom Italia S.p.A., infatti, si è limitata a regolarizzare la posizione contabile dell'istante solo a seguito dei suoi ripetuti reclami, ma non ha mai emesso fatturazioni corrette né ha prodotto alcuna documentazione idonea a dimostrare di aver provveduto a gestire in modo complessivo e risolutivo la posizione del cliente, così da non esporre più lo stesso al rischio di arbitrarie future sospensioni;

RITENUTO che la società Telecom Italia S.p.A, 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 179/03/CSP, astenendosi dal porre in essere qualsivoglia sospensione;

CONSIDERATO che, per la sospensione del servizio per un totale di 25 giorni, sussiste la responsabilità esclusiva della società Telecom Italia S.p.A. in quanto tale disservizio è stato causato dalla mancata regolarizzazione della posizione amministrativo-contabile dell'utenza 091.XXXX e che, pertanto, la società Telecom Italia S.p.A. è tenuta alla corresponsione di un indennizzo computato ai sensi dell'articolo 27 delle condizioni generali di abbonamento, cui l'articolo 2 comma 3 del contratto stipulato tra le parti fa rinvio per tutto quanto non espressamente previsto dall'accordo, ovvero pari, per ogni giorno solare di sospensione indebita, "*al 50% del canone mensile di abbonamento corrisposto dal Cliente*", che, nel caso di specie, ammonta ad Euro 311,00, come si evince dalle fatture allegate all'istanza;

RITENUTO che, ai sensi dell'articolo 8 comma 4 della delibera 179/03/CSP, così come recepito dall'articolo 6 della Carta dei Servizi, la società Telecom Italia S.p.A. avrebbe dovuto provvedere a valutare la fondatezza dei reclami e a comunicare l'esito delle suddette valutazioni per iscritto entro il termine di trenta giorni dal ricevimento dei reclami stessi;

CONSIDERATO che, in ordine alla mancata prestazione della portabilità dei numeri 091.XXXX e 091.YYYY, nonché dell'allegato numero verde 800-ZZZZ, a fronte dei numerosi reclami inoltrati dall'istante a partire dal 21 marzo 2005, la società Telecom

Italia non ha mai provveduto a comunicare il relativo esito all'istante, né ha fornito elementi probatori e/o indicazioni atti ad escludere una sua responsabilità esclusiva in merito, che, pertanto, deve ritenersi sussistente;

CONSIDERATO 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, che prevede, in caso di mancata risposta al reclamo, un indennizzo "*... comunque non inferiore ad euro 5,16 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 predette condizioni, 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;

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 società QQQQ, in persona del legale rappresentante Sig. GGGG, l'indennizzo di Euro 4.705,87 (di cui Euro 3.887,50 per l'indebita sospensione del servizio relativo all'utenza 091.XXXX dal 25 ottobre 2005 al 18 novembre 2005 ed Euro 818,37 per la mancata risposta al reclamo inoltrato in data 21 marzo 2005 in relazione al richiesto servizio di portabilità dei numeri 091.YYYY e 091.ZZZZ, nonché dell'allegato numero verde 800 HHHH per il periodo dal 21 marzo 2005 al 23 maggio 2007), oltre la maggior somma da calcolarsi secondo il parametro di cui all'articolo 8 delle condizioni generali di abbonamento ai servizi mobili di Telecom Italia per il periodo a decorrere dal 24 maggio 2007 alla data di notifica della presente delibera, 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, mediante il rimborso e/o lo storno degli importi indebiti relativi alle pregresse fatturazioni in applicazione del piano tariffario previsto dal contratto stipulato in data 11.03.2005.

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