

Delibera n. 7/10/CIR

Definizione della controversia Salimbeni / Telecom Italia S.p.A.

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 11 marzo 2010;

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;

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 20 giugno 2008, prot. n. 0036819, con la quale il sig. XXXX 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 Italia);

VISTA la nota del 17 settembre 2008 (prot. n. 56982), con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 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 7 ottobre 2008;

UDITE le parti nel corso dell'udienza del 7 ottobre 2008;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

Il sig. XXXX, intestatario dell'utenza telefonica principale n. xxxx ed utenza secondaria n. xxxx, essendo titolare di un contratto ISDN di tipo business, lamenta l'arbitraria sospensione del servizio di telefonia vocale per la linea principale e la conseguente cessazione definitiva della linea secondaria adibita a servizio fax.

In particolare dall'istanza introduttiva del procedimento risulta che:

i. in data 16 giugno 2007 venivano disattivate senza alcun preavviso entrambe le linee telefoniche per mancato pagamento del conto 3/07, fattura n. 8N00211142, con scadenza il 14 maggio 2007;

ii. in data 20 giugno 2007 l'utente inviava, tramite fax, copia del bollettino postale del 18 giugno 2007 comprovante l'avvenuto pagamento del conto 3/07, richiedendo alla Telecom Italia la riattivazione dei servizi indebitamente sospesi;

iii. nonostante la tempestiva comunicazione di avvenuto pagamento e i reiterati solleciti al ripristino dei servizi, la società Telecom Italia S.p.A. non forniva risposta alcuna, né provvedeva alla risoluzione dei disservizi, infatti le linee telefoniche restavano sospese;

iv. solo in data 12 luglio 2007 una delle sue utenze, col n. xxxx veniva riattivata, dopo ben 26 giorni di sospensione e peraltro solo grazie all'intervento del Corecom Lazio, mentre la linea secondaria n. xxxx restava inattiva;

Per quanto sopra esposto, il sig. XXXX chiede alla Telecom Italia il dovuto indennizzo come da Condizioni Generali d'Abbonamento per l'errata sospensione della linea telefonica intervenuta dal 16 giugno 2007 al 12 luglio 2007, nonché il rimborso delle spese di procedura;

La società Telecom Italia S.p.A., nel corso dell'udienza del 7 ottobre 2008, si è limitata ad affermare la legittimità e correttezza delle azioni gestionali effettuate, derivanti dal mancato pagamento del conto 3/07.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

Oggetto della controversia è l'indebita sospensione della linea telefonica da parte di Telecom Italia. In base alla documentazione disponibile in atti e alle dichiarazioni rese dalle parti, la responsabilità del suddetto disservizio non può che essere integralmente attribuita alla cattiva gestione del cliente da parte della società Telecom Italia S.p.A..

La medesima società, difatti, si è limitata a dichiarare in sede d'udienza l'assenza di responsabilità in ordine alla sospensione del servizio di fonia, senza produrre alcun elemento probatorio a supporto di tale affermazione ed in aperto contrasto con quanto previsto dagli impegni sanciti nelle Condizioni Generali di Abbonamento di Telecom Italia che, in materia di sospensione del servizio, all'art. 19, comma 1, prevede che: “*Telecom Italia, previo preavviso, può sospendere il cliente dal Servizio se non paga la fattura entro 45 giorni solari dalla data di scadenza o comunque trascorsi inutilmente 15 giorni da un sollecito successivo alla data di scadenza*”. Peraltro il medesimo art.

19, al comma 5, in caso di sospensione dispone che: “...il Servizio verrà riattivato entro due giorni lavorativi successivi alla comunicazione dell'avvenuto pagamento della somma dovuta...”. Nella specie, non solo la sospensione della linea è intervenuta dopo 34 giorni dalla data di scadenza della fattura ma l'istante ha altresì dimostrato di aver provveduto al pagamento della fattura insoluta in data 18 giugno 2007, e di aver comunicato alla società Telecom Italia S.p.A l'avvenuta regolarizzazione della propria posizione contabile, allegando copia della ricevuta di pagamento. Alla luce di quanto sopra esposto, il comportamento della società Telecom Italia risulta in aperto contrasto con quanto previsto dalla disciplina di settore e dagli impegni sanciti nelle Condizioni Generali di Abbonamento, pertanto si ritiene di dover accogliere integralmente le richieste dell'istante.

RILEVATO che la società Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna prova della regolare e corretta gestione del cliente, così come dichiarato in sede d'udienza dinanzi a questa Autorità;

RITENUTO che, a ristoro del pregiudizio subito dall'utente a causa dell'errore di sospensione del servizio, trova applicazione l'articolo 27, delle Condizioni Generali di Abbonamento della società Telecom Italia S.p.A., ove è prevista la corresponsione di “*un indennizzo pari al 50% del canone corrisposto dal cliente*”, pari, nel caso di specie, ad euro 16,015, per ogni giorno di sospensione indebita subita;

RILEVATO che l'indebita sospensione della linea telefonica principale è intervenuta in data 16 giugno 2007 mentre l'effettiva riattivazione solo in data 12 luglio 2007, per un intervallo temporale di 26 giorni;

CONSIDERATO che la definitiva cessazione dell'utenza xxxx seppur secondaria e sostituita con altra numerazione all'atto della riattivazione della linea principale, ha provocato un disagio all'utente meritevole di ristoro e pertanto si ritiene equo riconoscere in favore dell'istante un indennizzo per la mancata fruizione del servizio legato all'utenza in parola, per il periodo 16 giugno 2007 – 12 luglio 2007;

RITENUTO, infine, che, per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare in favore dell'istante l'importo onnicomprensivo di Euro 100,00, ai sensi dell'art.19, comma 6, della delibera n.173/07/CONS, in considerazione del fatto che l'utente ha dovuto sostenere delle spese di rappresentanza per presenziare all'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione in provincia diversa da quella di residenza;

RITENUTO che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'art. 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'art. 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

1. In accoglimento dell'istanza presentata dal sig. XXXX in data 20 giugno 2008, la società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno o bonifico bancario, le seguenti somme, determinate e calcolate come in motivazione:

i. euro **416,39**, computata moltiplicando l'importo di Euro 16,015, pari al 50% del canone mensile corrisposto dall'utente, per n. **26** giorni di erronea sospensione del servizio di fonia dell'utenza n. xxxx, intervenuta tra il 16 giugno 2007 ed il 12 luglio 2007 ;

ii. euro **416,39**, computata moltiplicando l'importo di Euro 16,015, pari al 50% del canone mensile corrisposto dall'utente, per n. **26** giorni di erronea sospensione del servizio legato all'utenza secondaria n. xxxx, intervenuta tra il 16 giugno 2007 ed il 12 luglio 2007;

iii. euro **100,00** (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura.

2. La somma così determinata a titolo di indennizzo dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;

3. 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.

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.

La presente delibera è notificata alle parti, pubblicata nel Bollettino ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità.

Ai sensi dell'articolo 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'articolo 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.

Napoli, 11 marzo 2010

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Roberto Napoli

Per visto di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola