

DELIBERA N. 70/09/CIR

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

L'AUTORITA'

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 12 novembre 2009;

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 "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed 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, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA l'istanza del 24 aprile 2008 (prot. n. 25226/08/NA) con la quale il sig. XXX, rappresentato dal dott. XXX, 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 9 maggio 2008 (prot. n. 27565/08/NA) 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 24 giugno 2008;

PRESO ATTO della mancata costituzione della parte istante nella suindicata udienza;

UDITA la società Telecom Italia S.p.A. in data 24 giugno 2008;

VISTA la nota del 12 maggio 2009 (Prot. n. 37634/09/NA) con la quale il dott. XXX ha segnalato la mancata esecuzione degli impegni assunti dalla società Telecom Italia S.p.A. in sede di udienza;

VISTA la nota del 14 maggio 2009 prot. n. 38425 con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori ha richiesto alla società Telecom Italia S.p.A. informazioni in ordine all'attività di gestione atta alla regolarizzazione della posizione amministrativa contabile;

PRESO ATTO del mancato riscontro da parte della società Telecom Italia S.p.A. alla predetta richiesta di integrazione istruttoria;

VISTA la nota del 14 ottobre 2009 prot. n. 78594, con la quale il dott. XXX, in nome e per conto del sig. XXX, ha prodotto ulteriore documentazione probatoria ad integrazione dell'istanza;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Sulla base della documentazione acquisita agli atti è risultato che:

il sig. XXX, intestatario dell'utenza telefonica n. YYY, lamenta l'arbitraria fatturazione, emessa dalla società Telecom Italia S.p.A. a partire dal conto n. 4/07, di importi non dovuti in quanto afferenti a traffico mai effettuato su numerazioni speciali e su direttrici satellitari internazionali, nonché la conseguente sospensione del servizio telefonico.

La società Telecom Italia S.p.A., in sede di udienza, non ha fornito alcun supporto probatorio in ordine alla regolarità del traffico generato dall'utenza interessata e alla correttezza dei relativi addebiti, ma si è limitata a rappresentare quanto segue: *“in considerazione di quanto emerso in corso di istruttoria, si impegna a rimborsare, relativamente al conto n. 4/07, la somma di Euro 65,42 + iva per traffico verso direttrici satellitari internazionali. In relazione al conto n.5/07 di Euro 551,00, pagato parzialmente per Euro 152,16, Telecom si impegna a stornare le seguenti voci di traffico: Euro 153,00 + iva per traffico verso direttrici satellitari internazionali, Euro 0,12 + iva per traffico verso numeri speciali Telecom, Euro 65,52 + iva per traffico verso numeri speciali di altro gestore. Fa presente che in ordine all'addebito di Euro 179,37 + iva a titolo di traffico verso numeri internet 701 e 702, la società medesima si impegna a congelare il relativo importo (euro 179,37 + iva) trattandosi di connessioni effettuate con il provider Tiscali con tariffa a consumo. Relativamente al conto n.6/07, ad oggi totalmente insoluto, di Euro 517,00, Telecom Italia propone*

*lo storno dei seguenti importi: Euro 77,18 + iva per traffico verso satellitari internazionali, Euro 80,12 + iva per traffico verso numeri speciali di altro gestore, impegnandosi a congelare la somma di Euro 198,40 + iva per traffico verso numeri 701 e 702 di altro gestore. La parte residua pari ad Euro 90,16 dovrà essere saldata dal cliente sul conto corrente n.872002 intestato a Telecom Italia S.p.A., avendo cura di indicare nell'intestazione il numero di telefono e il numero del conto 6/07 con indicazione del bimestre di riferimento. Relativamente al **conto n.2/08**, Telecom si impegna a stornare l'importo di Euro 0,29 + iva, Euro 147,55 + iva, trattandosi di traffico verso NNG di gestori firmatari dell'accordo in materia di fatturazione (Eutelia e Csinfo), si impegna a congelare gli importi addebitati per traffico verso numeri speciali Wind, e 701 e 702 Tiscali, astenendosi dal porre in essere azioni monitorie. Il residuo (differenza tra l'importo complessivo fatturato di Euro 542,00 e l'importo di Euro 408,69) dovrà essere corrisposto, parimenti all'importo residuo di Euro 90,16 relativo al conto n.6/07, secondo le modalità sopra descritte. Telecom Italia fa presente in tale sede che anche il **conto n.1/08**, che non è stato menzionato e contestato nell'istanza introduttiva del presente procedimento, risulta allo stato scoperto. Ciononostante, la società si impegna a stornare gli importi relativi a numeri speciali Eutelia, Csinfo ed a congelare quelli inertenti i numeri Wind e 701 e 702 Tiscali, invitando il cliente a pagare la differenza pari ad Euro 46,87 sul cc n. 872002 intestato a Telecom Italia S.p.A. indicando nella causale il numero dell'utenza ed il bimestre di riferimento n.1/08".*

Con la successiva nota del 14 ottobre 2009, il dott. XXX, in nome e per conto del sig. XXX, ha segnalato che la società Telecom Italia S.p.A., nonostante gli impegni assunti in sede di udienza, addebitava nelle fatture successive gli stessi importi per i quali aveva assunto l'impegno di procedere allo storno, nonché provvedeva ad inviare ulteriori solleciti di pagamento di importi non dovuti. In particolare, in merito al conto n.5/07, pagato in autoriduzione, a fronte dell'impegno assunto in sede di udienza di procedere all'annullamento dell'importo residuo, la società Telecom Italia S.p.A. con nota del 6 novembre 2008 sollecitava il pagamento dell'importo di Euro 136,47. In merito al conto n.6/07, per il quale si era convenuto il pagamento di Euro 90,16, effettuato dal sig. XXX, la società medesima richiedeva il pagamento di Euro 238,08. Infine in merito al conto n.2/08 di Euro 542,00, per il quale si era convenuto il pagamento di Euro 133,31, la società medesima sollecitava il pagamento dell'importo di Euro 147,68, senza tenere conto del versamento parziale di Euro 51,57 avvenuto in data 27 maggio 2008, anteriormente alla data del 24 giugno 2008.

2. Motivi della decisione

In via preliminare si deve evidenziare che la complessità della vicenda è generata dalla scorretta gestione del cliente in relazione alla ripetuta indebita fatturazione e all'assenza di qualsivoglia attività, da parte della società Telecom Italia S.p.A., atta a regolarizzare la posizione amministrativa contabile dell'utente, a fronte delle

numerose contestazioni e degli impegni assunti dalla medesima società in sede di udienza.

In particolare, va rilevato che la società Telecom Italia S.p.A., pur presenziando all'udienza di discussione della controversia, non ha fornito alcun riscontro probatorio in merito alla richiesta di informazioni inviata dalla Direzione Tutela dei Consumatori in data 14 maggio 2009, ma si è limitata a comunicare per le vie brevi, a mezzo email del 14 maggio 2009, l'avvio di ulteriori verifiche in ordine agli addebiti contestati e alla sospensione lamentata dall'utente.

Pur tuttavia, la società medesima non ha indicato la natura ed il tipo degli accertamenti espletati, né ha documentato gli esiti delle verifiche con valido supporto probatorio tecnico-contabile in ordine all'asserita correttezza degli addebiti contestati e alla disattivazione del servizio telefonico avvenuta in data 6 dicembre 2008.

Al riguardo, la società medesima, a fronte di quanto dedotto in sede di udienza, avrebbe comunque potuto produrre la documentazione comprovante l'attività gestionale del cliente, nonché gli eventuali adempimenti espletati in funzione di regolarizzazione della posizione amministrativa contabile. Di contro, l'inerzia della società, nonché il ciclo di fatturazione errata, successivo al conto n.1/08 si sono tradotti nella sospensione del servizio telefonico che ha interessato l'utenza in epigrafe dal 6 dicembre 2008 al 1 luglio 2009.

Dalla documentazione acquisita agli atti, si evince peraltro che la parte istante ha provveduto ad effettuare i pagamenti parziali degli importi fatturati fino al conto n.6/08, ed in particolare fino alla sospensione della linea avvenuta in data 6 dicembre 2008, sospensione che deve considerarsi illegittima in violazione sia delle disposizioni regolamentari vigenti che delle proprie condizioni generali di contratto.

Sul punto, si deve evidenziare quanto disposto dall'articolo 19 comma 1 delle CGC in forza del quale *“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”*. In specie, la sospensione è intervenuta a seguito della ricezione della nota del 6 novembre 2008, con la quale la società Telecom Italia S.p.A. sollecitava il pagamento degli importi residui di cui ai conti nn.5/07, 6/07 e 2/08, dei quali la società medesima si era impegnata in sede di udienza a procedere all'annullamento contabile.

RILEVATO all'esito delle risultanze istruttorie che la società Telecom Italia S.p.A. non ha fornito un adeguato supporto probatorio tale da dimostrare la correttezza degli importi residui fatturati a partire dal conto n.4/07 e che dagli atti del procedimento, in assenza di prova contraria, non risultano dovuti gli importi contestati dalla parte istante alla società Telecom Italia S.p.A. relativamente al traffico verso numerazioni speciali e verso direttrici satellitari internazionali;

PRESO ATTO che la società Telecom Italia S.p.A. non ha documentato la correttezza del proprio operato, né ha dimostrato di avere garantito 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;

CONSIDERATO che la società Telecom Italia S.p.A. non ha fornito riscontro alla richiesta di informazioni, formulata in sede di udienza dalla Direzione Tutela dei Consumatori, ed in particolare non ha addotto le motivazioni che hanno compromesso la continuità e la regolarità della fornitura del servizio telefonico;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che la responsabilità in ordine all'illegittima sospensione del servizio telefonico è ascrivibile esclusivamente alla società Telecom Italia S.p.A. e che, pertanto, la parte istante ha diritto ad un equo indennizzo da computarsi, in base all'articolo 27 delle condizioni generali di contratto, moltiplicando il 50% del canone mensile per il numero di giorni di indebita sospensione del servizio;

RITENUTO, inoltre, 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'articolo 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

1. La società Telecom Italia S.p.A., in accoglimento dell'istanza formulata dal Sig. XXX in data 24 aprile 2008, è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa contabile inerente all'utenza n.YYY, mediante lo storno di tutti gli importi fatturati per traffico verso numerazioni speciali e direttrici satellitari internazionali dal conto n.4/07 fino alla fattura di ultima emissione.
2. La predetta società è tenuta a corrispondere, mediante assegno bancario, all'utente sig. XXX, l'indennizzo di Euro **1.250,42** (milleduecentocinquanta/42), computato moltiplicando l'importo di Euro 6,07, pari al 50% del canone mensile di Euro 12,14 corrisposto dall'utente per il servizio di fonia, per n. 206 giorni di mancata fruizione del servizio, per il periodo di riferimento dal 6 dicembre 2008 al 30 giugno 2009, in conformità a quanto disposto dall'articolo 27 delle Condizioni generali di abbonamento Telecom Italia.
3. 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.

4. La società è tenuta, infine, 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 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 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.

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, 12 novembre 2009

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Roberto Napoli

per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola