

DELIBERA n. 70/12/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA MARCHIZZA / TELECOM ITALIA S.P.A. (GU14 n. 323/08)

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 7 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 12 marzo 2008, ricevuta al prot. n. 13842, con la quale il sig. Marchizza 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 28 aprile 2008 (Prot. n. 25508), 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 9 giugno 2008;

UDITE le parti nel corso della predetta udienza;

VISTA la richiesta istruttoria formulata dalla Direzione con nota del 20 aprile 2009, Prot. N. 31994, nei confronti dell'operatore;

PRESO ATTO del mancato riscontro da parte dell'operatore;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Il sig. Marchizza, intestatario dell'utenza n. 0630815xxx di Telecom Italia, ha contestato la richiesta da parte dell'operatore di una penale per la riattivazione della linea cessata per morosità ed ha chiesto lo storno di tutti i canoni a scadere dell'offerta Alice Flat per l'intero anno.

In sede di udienza, l'utente ha ribadito le proprie richieste lamentando *“il distacco di linea in seguito a mancato pagamento di una fatturazione della quale al momento non è in grado di fornire gli estremi né la copia. L'utente contesta la somma addebitatagli per il riallaccio della linea, nonché dei canoni a scadere di Alice Flat”*.

In seguito l'utente non ha fatto pervenire ulteriori elementi utili alla istruttoria.

Tuttavia l'operatore Telecom Italia, pur non essendovi tenuto, in udienza si è riservato *“di produrre la documentazione utile ad un completo esame dell'accaduto entro e non oltre 30 giorni dalla data odierna”*.

L'operatore, però, non ha poi dato seguito all'impegno come sopra assunto, né ha riscontrato la apposita richiesta formulata dalla Direzione al riguardo.

II. Motivi della decisione

Alla luce dello svolgimento della procedura di risoluzione sopra descritto, è di prima evidenza che non è possibile accogliere le domande nel senso indicato dall'utente, valutando la fondatezza della contestazione delle somme dallo stesso asseritamente versate a titolo di penale, delle quali, però, il medesimo non è stato in grado di fornire alcuna indicazione utile alla istruttoria.

Tuttavia, dato che l'utente ha richiesto anche lo storno dei successivi canoni del servizio Alice Flat, evidentemente non pagati, e dato che Telecom Italia ha accettato espressamente, nel corso della procedura, di invertire l'onere probatorio (che sarebbe dovuto ricadere sull'utente), ma è poi rimasta inadempiente al riguardo, appare equo e ragionevole ordinare, per l'ipotesi in cui fra le parti residuino insoluti antecedenti alla data dell'udienza di discussione del 9 giugno 2008, la regolarizzazione amministrativa della posizione dell'utente, così da risolvere definitivamente le questioni oggetto di controversia.

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

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 parziale dell'istanza presentata dall'utente Marchizza, la società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a regolarizzare definitivamente la posizione amministrativa dell'utente relativa alla linea telefonica n. 0630815xxx per gli insoluti antecedenti al 9 giugno 2008.

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.

Roma, 7 maggio 2012

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

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