

DELIBERA n. 70/12/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
VANNUCCI / TELECOM ITALIAS.P.A.
(GU13 n. 126/07)**

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 28 marzo 2007 acquisita con prot. n. 20648 con la quale il sig. Vannucci 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 anche Telecom);

VISTA la nota del 26 aprile 2007 prot. n 27191 con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza di discussione del 30 maggio 2007;

PRESO ATTO della mancata comparizione delle parti, prontamente comunicata;

VISTE le note depositate dall'utente e dall'operatore;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Il sig. Vannucci ha lamentato l'attivazione sulla linea al medesimo intestata (n. 0573-452xxx) di un servizio per scaricare loghi e suonerie su una Sim da indicare, spiegando che la richiesta era stata inoltrata a sua insaputa dal figlio minore.

In particolare l'utente ha precisato di aver immediatamente chiesto la disattivazione a Telecom Italia e di aver infine anche sporto denuncia al Commissariato di Polizia (documentazione in atti), stante l'impossibilità di ottenere la disattivazione dall'operatore (nonostante la distruzione della Sim utilizzata dal figlio minore).

L'operatore, infatti, continuava a fatturare somme per il servizio, che l'utente – pur contestandole puntualmente – si trovava costretto a pagare onde evitare la sospensione della linea (comunque infine intervenuta tra il 19 luglio 2006 e il 7 maggio 2007). L'utente, dunque, ha richiesto all'Autorità la disattivazione del servizio contestato nonché il risarcimento (qui da intendersi come domanda di indennizzo) di quanto subito, oltre alla trasformazione della propria linea da business a residenziale, inutilmente richiesta all'operatore per circa tre anni.

Telecom Italia, nelle proprie memorie, ha spiegato di aver cessato in data 23 marzo 2007 il servizio contestato, ed ha illustrato come lo stesso avrebbe ben potuto essere disattivato dall'utente tramite la digitazione di un codice. Inoltre l'operatore ha affermato di aver correttamente gestito la sospensione dei servizi per morosità, preannunciandola come dovuto al sig. Vannucci. L'operatore nulla ha invece specificato rispetto alla richiesta di trasformazione della linea.

II. Motivi della decisione

Alla luce delle risultanze istruttorie, le domande dell'utente meritano accoglimento.

Risultano infatti in atti le ripetute richieste e contestazioni dell'istante in ordine alla attivazione del servizio per scaricare loghi e suonerie e alla fatturazione dei relativi importi, pertanto appare di prima evidenza che il sistema di disattivazione digitale suggerito da Telecom Italia all'utente (peraltro in ritardo rispetto ai termini massimi per rispondere al primo reclamo dell'utente, datato 26 novembre 2005) non è stato affatto risolutivo, tant'è che nelle fatture successive continuavano ad essere addebitati importi nonostante la distruzione della Sim su cui il servizio avrebbe dovuto appoggiare.

Pertanto l'operatore ben avrebbe potuto e dovuto attivarsi (non sussistendo alcun dubbio su quale fosse la reale volontà del titolare della linea, visti i chiarissimi reclami in atti) per disattivare il servizio, che per contro è stato infine cessato soltanto in data 23 marzo 2007.

Tale ritardo deve dunque essere indennizzato, con riconoscimento di una somma per la ritardata gestione della richiesta oltre che disponendo la regolarizzazione della posizione contabile dell'utente.

Trattandosi di fatti antecedenti alla approvazione del regolamento in materia di indennizzi, appare equo e ragionevole in questa sede liquidare l'importo di euro 1,00 *pro die* per i 441 giorni di ritardo intercorrenti tra la data del 10 gennaio 2006 (scaduti i 45 giorni utili per rispondere al primo reclamo dell'utente) e il 23 marzo 2007, data in cui il servizio contestato è stato infine cessato.

L'indennizzo totale per la ritardata disattivazione del servizio non voluto è pertanto pari a euro 441,00.

Per analoghe ragioni di giustizia sostanziale, deve essere indennizzata la prolungata sospensione della linea, vista la chiarezza delle contestazioni dell'utente che ha infine sospeso i pagamenti volendo ottenere (senza esito) lo storno delle somme contestate nonché la dichiarazione formale della cessazione del servizio contestato.

Per la liquidazione si ritiene corretto applicare l'indennizzo *pro die* di euro 9,60 (pari alla metà del canone mensile dell'utenza affari intestata al sig. Vannucci), anche in considerazione del fatto che lo stesso aveva da tempo, inutilmente, richiesto la trasformazione della linea da business a consumer e che pertanto di mese in mese sopportava oneri di canone maggiori di quelli realmente voluti. Per contro, la domanda relativa all'indennizzo per la mancata trasformazione non può trovare accoglimento, risultando la richiesta soltanto dai reclami in atti e non dalle questioni sottoposte alla risoluzione della controversia al momento dell'avvio della procedura conciliativa.

Il predetto parametro giornaliero deve essere moltiplicato per 296 giorni di sospensione (intervenuta tra il 19 luglio 2006 e il 7 maggio 2007) e l'indennizzo totale è pertanto pari a euro 2.841,60.

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

RITENUTO, inoltre, per quanto concerne le spese di procedura richieste dall'utente, che non sussistano i presupposti di spesa per procedere alla relativa liquidazione, in quanto l'udienza di conciliazione non si è tenuta per mancata adesione dell'operatore e non avendo l'utente partecipato all'udienza dinanzi a quest'Autorità;

RITENUTO che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'articolo 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. In accoglimento dell'istanza presentata dall'utente sig. Vannucci, la società Telecom Italia S.p.A. è tenuta:

- a) a riconoscere al medesimo, tramite assegno o bonifico bancario, le seguenti somme, determinate come in motivazione:
- i. euro 441,00 (quattrocentoquarantuno/00) a titolo di indennizzo per la mancata disattivazione del servizio contestato;
 - ii. euro 2.841,60 (duemilaottocentoquarantuno/60) a titolo di indennizzo per la sospensione della linea;
- con la precisazione che le somme riconosciute a titolo di rimborso o indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- b) a regolarizzare la posizione amministrativa dell'istante con riferimento agli eventuali perduranti insoluti fatturati prima del 23 marzo 2007 per il servizio su portale oggetto di contestazione, stornando altresì gli eventuali successivi oneri accessori.

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