

Delibera n. 72/10/CIR

Definizione della controversia
Pontecorvo & c. S.p.A./ Telecom Italia S.p.A.

L'AUTORITA',

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 23 settembre 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 "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e s.m.i.;

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 17 giugno 2009 prot. n. 46860 con la quale la A. Pontecorvo & C. S.p.A. 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. avente ad oggetto l'errata disattivazione da parte di Telecom Italia di Carrier Preselection – CPS con l'operatore Wind Telecomunicazioni S.p.A. presente su quattro linee telefoniche ;

VISTA la nota del 17 settembre 2009 prot. n. 72796/09/AGCOM 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 di discussione in data 23 novembre 2009, poi rinviata al 18 gennaio 2010;

UDITE le parti, come da verbale di audizione del 18 gennaio 2010;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Risultanze istruttorie

La parte istante, titolare delle linee ISDN numeri xxxx-y-z-w (canone mensile per ciascuna linea ISDN pari ad euro 31 più IVA) nella persona dell'amministratore delegato ing. Cavallaro, assistito dall'avv. Domenicantonio Cavallaro, ha rappresentato che:

- a) fino al 26 giugno 2007 l'utente aveva un contratto di CPS con l'operatore Wind su quattro linee ISDN fornite da Telecom alla quale, quindi, pagava solo i canoni;
- b) in data 26 giugno 2007 perveniva all'utente un avviso di Wind Telecomunicazioni S.p.A. (di seguito Wind) che avvertiva della cessazione della CPS sulle quattro linee ISDN suddette (corrispondenti ad otto linee telefoniche di cui due configurate per solo traffico in entrata) e dell'ordine di passaggio a Telecom Italia (di seguito "Telecom");
- c) in data 4 luglio 2007 l'utente chiedeva immediatamente a Telecom, telefonicamente, il disconoscimento del contratto prodotto da Wind e, quindi, il ripristino dello status quo ante con Wind;
- d) in data 24 luglio 2007 l'utente formulava a Telecom, per il tramite dell'avv. Domenicantonio Cavallaro, diffida scritta dello stesso tenore;
- e) nonostante tale diffida Telecom inviava due fatture relative al bimestre settembre - ottobre 2007 e, quindi, in data 29 novembre 2007, l'avv. Cavallaro inviava una seconda diffida a Telecom, mentre l'utente provvedeva al pagamento dei soli canoni come avveniva prima dell'illecito passaggio a Telecom Italia;
- f) si susseguivano poi cinque sospensioni per le connessioni in uscita, tutte della durata di 48 ore, sulle tre linee bidirezionali per 48 ore.
- g) in data 18 dicembre 2008 l'avv. Cavallaro presentava l'ennesima diffida per conto dell'utente;
- h) a fronte di tali diffide Telecom Italia non presentava alcuna risposta scritta;
- i) alla minaccia del distacco anche della linea fax, l'utente decideva di sporgere denuncia - querela contro Telecom Italia s.p.a in data 23 dicembre 2008 (in udienza l'avv. Cavallaro ha dichiarato che non risultava allo stato alcuna iscrizione al registro degli indagati e, inoltre, che la dipendente Cataldi, che dal foglio di ordine di disdetta CSP e passaggio a Telecom prodotto alla parte istante da Wind, risulterebbe essere la dipendente firmataria, ha sporto querela contro ignoti per firma apocrifa);
- j) oltre alla non rappresentatività del dipendente, del quale non sono stati accertati in alcun modo i relativi poteri, la non veridicità della firma è lampante anche dalla illogicità della conclusione di un contratto che penalizza fortemente l'utente sotto il profilo tariffario avendo Wind tariffe più basse;
- k) in data 7 maggio 2008 veniva presentata domanda di conciliazione al Corecom. Subito dopo veniva avviato un procedimento cautelare ex art.700 del

c.p.c. con successivo rigetto, non sussistendo i presupposti dell'azione cautelare bensì di quella risarcitoria attivabile mediante azione ordinaria;

l) in data 21 maggio 2009 si teneva l'udienza presso il Corecom competente con esito negativo.

In conclusione l'utente ha ribadito la propria richiesta, già formulata in sede Corecom, di un indennizzo pari ad euro 100.000,00 (centomila) anche in considerazione di parte del danno emergente derivante dalle suddette sospensioni, come dimostrato dal confronto del fatturato del triennio 2007-2009, in quanto la società ha fatturato nel periodo 2007 13,5 milioni di euro, nel 2008 12 milioni di euro, nel 2009 8 milioni di euro.

Telecom Italia non ha presentato memoria difensiva e, in sede di udienza, ha comunicato di aver provveduto allo storno di quattro fatture su due linee per un importo totale di euro 3.447,86 e che risultava ancora pendente una somma di circa 17.000,00 euro; pure integralmente stornata, come da comunicazione via mail del 1 luglio 2010, unitamente ad un indennizzo pari ad euro 2.371,50.

II. Motivi della decisione

Dalla disamina della documentazione acquisita nel corso del procedimento si rileva che:

- Telecom non ha prodotto scritti difensivi entro i termini prescritti e quindi occorre considerare la natura dei fatti oggetto della controversia;

- Nonostante l'utente abbia presentato più diffide per far sì che fosse ripristinato lo *status quo ante*, Telecom non ha fornito risposta e si è attivata per affrontare la questione sollevata dall'istante solo a seguito dell'avvio di una controversia ex delibera n. 173/07/CONS;

- Anche se l'utente ha provveduto a disconoscere le somme non dovute ed a continuare a pagare il canone mensile per le quattro linee ISDN, Telecom ha dato luogo per cinque volte all'illegittima sospensione delle quattro linee per due giorni per un totale di 40 giorni di sospensione;

RILEVATO che il disagio patito dall'utente è attribuibile ad errore della Telecom, che ha cessato l'utenza in CPS con Wind senza che vi fosse una richiesta valida dell'utente al riguardo e che non ha provveduto immediatamente a ripristinare lo status quo ante nonostante la diffida dell'utente;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che la responsabilità per i suddetti disservizi sia ascrivibile esclusivamente al gestore Telecom Italia S.p.A., con la

conseguenza che il medesimo deve corrispondere all'utente un indennizzo proporzionato al pregiudizio subito, ai sensi dell'art.11, comma 2, della delibera n. 179/03/CSP;

RITENUTO che per la illegittima sospensione delle quattro linee ISDN spettanti all'utente un indennizzo pari a metà del canone mensile (15,5 euro) per il numero di giorni di sospensione (40 giorni equivalenti) per un totale di 620,00 (seicentoventi) euro;

RITENUTO che per la mancata risposta al reclamo spettanti all'utente un indennizzo pari a euro 9.997,50 (novemilanovecentonovantasette/50) per il periodo intercorrente dal 4 luglio 2007, data del primo reclamo, al 21 maggio 2009, prima data utile in cui l'utente ha potuto interloquire con l'operatore Telecom in ordine alla *res controversa*, per un totale di 645 giorni (decurtando i 30 giorni previsti dalla carta dei servizi di Telecom come tempo massimo per la risposta ai reclami) da moltiplicare per la metà del canone mensile (15,50 euro);

CONSIDERATO che, a fronte della somma degli indennizzi spettanti all'utente per un totale di 10.617,50 euro, Telecom ha provveduto a:

- a) pagare un indennizzo pari ad euro 2.371,50;
- b) stornare tutte le somme addebitate per traffico per un importo pari ad euro 2.1516,76;
- c) sommando le voci a) e b), riconoscere a titolo di indennizzo o rimborso un importo totale pari ad euro 23.888,26;

RITENUTO che la differenza tra la voce sub c) del precedente considerando (euro 23888,26) e l'indennizzo spettante (euro 10617,50) possa ritenersi atto a compensare equamente la differenza tra quanto l'utente avrebbe pagato in bolletta se fosse rimasto con Wind e quanto richiesto da Telecom;

RITENUTO che il risarcimento del danno esula dalle competenze dell'Autorità la quale, in sede di definizione delle controversie, "ove riscontri la fondatezza dell'istanza...può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità", come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, del Regolamento di cui alla delibera n. 173/07/CONS.

VISTA la proposta della Direzione Tutela dei Consumatori;

UDITA la relazione del Commissario D'Angelo relatore ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

In parziale accoglimento dell'istanza presentata dall'utente PONTECORVO & C. S.p.A. , la società TELECOM ITALIA S.p.A. è tenuta:

- a) al riconoscimento, a titolo di indennizzo, rimborso o storno, di una somma totale pari ad euro 23.888,26, che include anche la compensazione in via equitativa tra l'importo che l'utente avrebbe pagato per traffico con l'operatore Wind e l'importo fatturato dal Telecom Italia per il medesimo traffico;
- b) alla regolarizzazione della posizione contabile e amministrativa dell'utente PONTECORVO & C. S.p.A., ed al ripristino a propria cura e spese dello *status quo ante*, qualora l'utente ne faccia formale richiesta.

La richiesta di risarcimento non può trovare accoglimento in questa sede stante il fatto che sia la quantificazione che la liquidazione del danno esulano dalle competenze dell'Autorità la quale, in sede di definizione delle controversie, *“ove riscontri la fondatezza dell'istanza...può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”*, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, del Regolamento di cui alla delibera n. 173/07/CONS.

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, 23 settembre 2009

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Nicola D'Angelo

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola