

DELIBERA N. 80/07/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

Azienda Alberghiera Hotel AAAA di BBBB / Telecom Italia S.p.a.

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 18 luglio 2007;

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'art. 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 il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

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 la delibera n. 182/02/CONS "Adozione del regolamento per la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e utenti";

VISTA l'istanza del 24 ottobre 2006, registrata al protocollo dell'Autorità con il n. 44445 del 27 ottobre 2006, con la quale l'utente in epigrafe ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con Telecom Italia S.p.A. avente ad oggetto l'accertamento dell'illegittima sospensione della linea telefonica per morosità e conseguente richiesta di indennizzi;

VISTA la nota del 24 novembre 2006, recante protocollo n. 57001, con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 14 del regolamento allegato alla delibera n. 182/02/CONS, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia, indicando il funzionario Enrico Maria Cotugno quale responsabile del procedimento;

UDITA la parte istante nel corso dell'udienza del 5 febbraio 2007;

PRESO ATTO della mancata partecipazione della società Telecom Italia S.p.A. alla predetta udienza;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia

L'istante, titolare dell'utenza 06XXXX, ha rappresentato che:

1. nel 2001 ha acquistato, con finanziamento della TTTT S.p.A., un centralino Telecom, che tuttavia, fin dall'inizio, dava adito a continui mal funzionamenti, comportando l'isolamento dell'albergo per circa un mese, nonché, successivamente, l'isolamento di alcune stanze per più di un anno, nonostante i vari reclami presentati tramite il servizio assistenza;
2. in pendenza della causa intentata dall'istante presso il Tribunale di Roma, sebbene le fatture fossero state sempre pagate per la parte relativa al traffico telefonico, la Telecom effettuava un primo distacco il 30 ottobre 2003, riattivando il servizio solo dopo 17 giorni, seguito da un secondo distacco il 15 aprile 2004 con riattivazione lo stesso giorno, un terzo il 21 luglio 2004 e successiva riattivazione dopo 3 giorni, il quarto il 10 novembre 2004 con immediata riattivazione ed il quinto il 20 maggio 2005, seguito da riattivazione il giorno successivo; infine la Telecom, malgrado la corrispondenza intercorsa con il procuratore dell'utente, distaccava nuovamente l'utenza il 5 aprile 2006, poi riattivandola in pari data a seguito di diffida;
3. in data 3 luglio 2006 veniva esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Corecom del Lazio, che si concludeva con un verbale di mancato accordo.

II. Deduzioni delle parti

Per quanto sopra esposto la parte istante ritiene che:

- a) il rifiuto del pagamento del centralino va considerato legittimo a motivo del malfunzionamento dello stesso;
- b) la Telecom Italia S.p.A. non aveva il diritto di sospendere le utenze poiché il traffico telefonico è stato sempre pagato;
- c) la TTTT S.p.A., che risulta essere l'unico soggetto legittimato ad agire quale creditrice, può far valere le proprie ragioni in via giudiziaria e non già con azioni illegittime e di rilevanza anche penale.

La società Telecom Italia S.p.a, nella propria memoria difensiva, ha dichiarato quanto segue:

- a) l'Hotel AAAA ha una sola linea attiva, n.06XXXX ISDN "multinumero" con un unico numero aggiuntivo che è lo 06YYYY, non soggetto a fatturazione;
- b) le azioni gestionali vengono eseguite tutte sul numero principale ed impattano in automatico sul numero aggiuntivo, inoltre il cliente è attestato sul portafoglio di

credito PPPP Business, composto da clienti per i quali è prevista una gestione del credito in modalità massiva;

- c) l'utente, tramite il suo legale, ha contestato ripetutamente il mal funzionamento del centralino acquistato con un contratto di leasing quinquennale ed installato nel gennaio 2000, tuttavia non sono state mai manifestate criticità relative al funzionamento del prodotto; inoltre dai sistemi non è possibile rilevare se l'utente abbia usufruito della garanzia, valida per la durata di 12 mesi, verso il fornitore per ottenere la sostituzione o la riparazione del centralino; dai sistemi della piattaforma commerciale CRM il centralino risulta cessato con ordine emesso in data 29 ottobre 2003; tale ordine di cessazione, per la presenza di canoni TTTT quinquennali, non poteva determinare l'interruzione della fatturazione fino alla scadenza dei termini contrattuali;
- d) la sospensione del servizio telefonico in uscita veniva disposta per il mancato pagamento dei canoni di leasing in quanto non vi era evidenza di reclami pendenti; le sospensioni registrate nel sistema PPP Business, di cui la Telecom Italia fornisce una lista, hanno avuto tutte breve durata e, salvo in un caso, la riattivazione è avvenuta senza addebito dell'indennità di ritardato pagamento;
- e) alla data del 5 febbraio 2007 la morosità ammontava ad euro 14.449,41.

III. Risultanze istruttorie

Sulla base degli scritti difensivi prodotti dalle parti, nonché dagli elementi conoscitivi acquisiti al procedimento, è risultato che:

- I. le somme non pagate dall'utente, per la cui insolvenza si è provveduto alle diverse sospensioni del servizio, afferiscono al contratto di *leasing* stipulato tra l'Hotel AAAA di BBBB (utilizzatore) e la TTTT S.p.A. (concedente), con riferimento al quale la Telecom Italia S.p.A. assume un ruolo di mero intermediatore;
- II. ne discende che, nel caso di cui si controverte, solo ed esclusivamente la TTTT S.p.A. può vantare nei confronti dell'istante una pretesa creditoria, peraltro in via di accertamento innanzi alla competente autorità giudiziaria; l'inadempienza nei confronti della suddetta società di *leasing*, infatti, non incide sul rapporto esistente tra la Telecom e l'utente, avendo quest'ultimo ottemperato a tutti gli obblighi contrattuali nei confronti del suddetto operatore, *in primis* con il pagamento del corrispettivo per il traffico telefonico;
- III. d'altronde, il contratto stipulato con la TTTT S.p.A. prevede una formula di pagamento rateale ed il diritto della stessa società ad agire per la risoluzione del contratto in caso di inadempimento, e non anche la sospensione della linea telefonica per la mancata corresponsione del canone *leasing*;
- IV. del pari le condizioni generali di abbonamento al servizio telefonico di Telecom Italia non prevedono la possibilità per detto operatore di sospendere il servizio in caso di morosità nei confronti di società terze, seppure appartenenti al medesimo gruppo;

- V. in ogni caso, in base a quanto prescritto dal Codice delle comunicazioni elettroniche, nelle ipotesi di frode, ripetuti ritardi di pagamento o ripetuti mancati pagamenti, l'operatore può procedere ad interrompere solo il servizio interessato dal mancato pagamento, e dunque, nel caso di specie, quello attinente all'utilizzo del centralino e non già alla linea telefonica;
- VI. la Telecom Italia S.p.A. ha sospeso il servizio in dieci occasioni, per un totale di venti giorni di sospensione;
- VII. il canone mensile attualmente corrisposto dall'istante per la linea ISDN e per il Numero aggiuntivo è pari, rispettivamente, ad euro 31 ed euro 1,03, per un totale, iva inclusa, di euro 38,44

RILEVATO, per quanto sopra esposto, che la società Telecom Italia S.p.A. non era legittimata a procedere alla sospensione del servizio ai sensi dell'articolo 19 delle condizioni generali di abbonamento, avendo l'utente regolarmente provveduto al pagamento di tutti gli importi addebitati in fattura, esclusi quelli che attengono al contratto di *leasing* stipulato dall'istante con altra società, oggetto di reclamo ed in corso di accertamento in sede giurisdizionale;

RITENUTO, pertanto, che la ripetuta sospensione del servizio da parte dell'operatore Telecom Italia, in quanto contraria alla disciplina contrattuale, oltre che alla normativa di settore, è da considerarsi indebita ed in quanto tale legittima la liquidazione di un indennizzo ai sensi dell'articolo 27 delle condizioni generali di abbonamento;

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. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere, mediante assegno bancario, all'Azienda Alberghiera Hotel AAAA di BBBB la somma di euro 384,40 quale indennizzo ai sensi dell'articolo 27 delle condizioni generali di abbonamento di cui in premessa, calcolato moltiplicando la somma di euro 19,22 iva inclusa, corrispondente al 50% del canone mensile di abbonamento relativo alla linea ed al numero aggiuntivo ISDN, per il numero di giorni solari di indebita sospensione del servizio, pari a venti;
2. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
3. 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;

La presente delibera è notificata alle parti, pubblicata nel Bollettino Ufficiale dell'Autorità e resa disponibile sul sito web dell'Autorità, www.agcom.it.

Ai sensi dell'art. 98 comma 9 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, 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, 18 luglio 2007

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

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