

DELIBERA n. 82/08/CIR
Definizione della controversia Serra / Elitel s.r.l.

L'AUTORITA'

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 26 novembre 2008;

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";

VISTA la delibera n. 173/07/CONS "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti";

VISTA l'istanza del 12 novembre 2007, prot. n. 67464/07/NA, con la quale la Signora XXX ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Elitel S.r.l. avente ad oggetto la sospensione del servizio telefonico e trasmissione dati nonché la fatturazione di somme non dovute in quanto relative ad un servizio oggetto di formale disdetta;

VISTA la nota del 3 dicembre 2007, prot. n. U/72597/07/NA, con la quale la Direzione tutela dei Consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del regolamento allegato alla delibera n. 173/07/CONS, 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 13 dicembre 2007;

PRESO ATTO della mancata comparizione delle parti;

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

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia

La Sig.ra XXX, titolare dell'utenza n. YYY, lamenta la sospensione del servizio telefonico e trasmissione dati, nonché la fatturazione di somme non dovute in quanto afferenti ad un servizio oggetto di formale disdetta.

In particolare l'utente, nella propria istanza, ha rappresentato che:

- a) nel mese di luglio 2007 riscontrava la sospensione del servizio telefonico e di trasmissioni dati precedentemente attivato con la società Elitel S.r.l.;
- b) in data 13 agosto 2007 la predetta società comunicava la riattivazione del servizio voce; di contro informava l'utente della necessità di adire un diverso operatore per il servizio di trasmissione dati;
- c) mediante un controllo *on line* l'utente prendeva visione della fattura relativa al mese di luglio con la quale la Elitel S.r.l. addebitava i canoni per il servizio voce e dati;
- d) in data 22 agosto 2007 provvedeva ad inviare all'operatore raccomandata A/R con la quale venivano contestate le suddette somme e nel contempo richiedeva la disdetta del servizio;
- e) nonostante la manifestata volontà di recedere, la società Elitel S.r.l. emetteva ulteriori fatture relative al mese di agosto e settembre 2007, pagate parzialmente dall'utente;
- f) per quanto sopra esposto, l'istante chiede lo storno delle somme addebitate a titolo di canone nei mesi di luglio, agosto e settembre 2007, nonché la cessazione di ogni rapporto contrattuale con l'operatore, previa regolarizzazione della posizione contabile nei confronti della società Elitel S.r.l..

II. Risultanze istruttorie

Sulla base di quanto dichiarato dall'istante, nonché dagli elementi conoscitivi acquisiti al procedimento, è risultato che:

1. la parte istante contesta le somme addebitate dalla società Elitel S.r.l. a titolo di canone, considerato che nel mese di luglio 2007 il servizio telefonico e trasmissione dati è stato sospeso, nonché disdetto il 22 agosto 2007;
2. la società Elitel S.r.l. non ha fornito alcuna giustificazione in merito alla sospensione del servizio telefonico e trasmissione dati intervenuta nel mese di luglio 2007, né ha dato evidenza della legittimità degli addebiti oggetto di contestazione; inoltre non ha dato seguito alla manifesta volontà di recedere della parte istante, comunicata in data 22 agosto 2007.

III. Motivi della decisione.

Le istanze dell'utente meritano accoglimento, considerato che quanto asserito dalla parte istante non ha trovato smentita da parte della società Elitel S.r.l., che non ha ritenuto di partecipare al procedimento.

L'operatore, infatti, in violazione delle proprie condizioni generali di contratto non ha garantito al cliente l'erogazione del servizio in modo regolare, continuo e senza

interruzioni e non ha provveduto alla regolare gestione del reclamo formalmente inoltrato dall'utente a mezzo raccomandata A/R, comunicando l'esito dello stesso entro i 45 giorni dalla ricezione dello stesso.

Allo stesso modo va dato atto dell'avvenuta disdetta del servizio effettuata dal cliente in data 22 luglio 2007 e vanno considerate fondate le contestazioni mosse dal cliente in relazione alle somme addebitate nelle fatture relative ai mesi di luglio, agosto e settembre 2007, per le quali Elitel S.r.l. non ha fornito adeguati giustificativi.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che la responsabilità per i disagi patiti dall'istante è imputabile esclusivamente alla società. Elitel S.r.l. ed, in quanto tale, implica la corresponsione di un indennizzo da calcolarsi in base ai parametri di cui all'articolo 8 delle Condizioni generali di contratto;

CONSIDERATO che la medesima società ha disatteso la richiesta di recesso formulata dall'utente, comportando la fatturazione di somme non dovute;

RITENUTO, inoltre, che 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'art. 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

1. La società Elitel S.r.l., in accoglimento dell'istanza formulata dalla Signora XXX, è tenuta a dare corso alla richiesta di recesso da parte dell'utente ed a provvedere allo storno delle somme addebitate, a titolo di canone, nelle fatture relative ai mesi di luglio, agosto e settembre 2007.
2. La medesima società è tenuta, altresì, a corrispondere all'utente, mediante assegno bancario, l'indennizzo nella misura di euro 159,00 computato moltiplicando l'importo di Euro 3,00, previsto dall'articolo 8 delle condizioni generali di contratto, per il numero di 53 giorni intercorrenti tra la data di sospensione del servizio (1° luglio 2007) e quella di disdetta dello stesso a mezzo raccomandata A/R (22 agosto 2007). La predetta somma dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

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.

La società provvederà, infine, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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

Ai sensi dell'art. 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.

Napoli, 26 novembre 2008

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

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