

DELIBERA n. 83/08/CIR
Definizione della controversia Magrini / Telecom Italia S.p.A.

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 recante "Adozione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti";

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 4 ottobre 2007 (prot. n. 0058847/07/NA) con la quale il sig. XXX 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'indebita sospensione della linea telefonica e del servizio Adsl;

VISTA la nota del 10 ottobre 2007 (prot. n. U/0059665/07/NA) con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia;

UDITE le parti nel corso dell'udienza del 30 ottobre 2007;

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

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia

Il sig. XXX, titolare dell'utenza XXX, ha rappresentato quanto segue:

1. in data 29 marzo 2007, a seguito di rilascio della linea da parte della società Fastweb S.p.A., richiedeva alla società Telecom Italia S.p.A. l'attivazione della linea telefonica e del servizio Adsl, optando per l'offerta "Alice tutto incluso";
2. con il conto n. 3/07 la predetta società addebitava la somma di euro 163,14 di cui euro 125,00 (oltre Iva) a titolo di "contributo attivazione della linea telefonica" nonostante un operatore del "187", in sede di sottoscrizione del contratto, aveva assicurato che il rientro in Telecom fosse gratuito;
3. in data 30 maggio 2007, senza alcun preavviso, la Telecom Italia S.p.A. disattivava la linea in uscita, definitivamente sospesa il successivo 27 giugno;
4. con nota del 10 luglio 2007 la società comunicava di procedere alla risoluzione contrattuale per asserita morosità;
5. in data 10 agosto 2007 sia la linea telefonica che il servizio Adsl venivano ripristinati, seppure oggetto di successive interruzioni, intervenute dal 14 agosto al 10 ottobre 2007 e dal 14 ottobre 2007 al giorno 22 dello stesso mese;
6. per quanto sopra esposto l'istante chiede lo storno delle somme addebitate a titolo di "contributo attivazione linea telefonica", in particolare nel conto n. 3/07 e 6/07, nonché il riconoscimento di un equo indennizzo per l'indebita sospensione della linea telefonica e del servizio Adsl..

Telecom Italia S.p.a, in sede di udienza, ha dichiarato:

1. che la sospensione è stata legittima, come dimostrerebbero le risultanze dei sistemi informativi aziendali;
2. che a seguito di reclamo del 27 settembre 2007 relativamente al malfunzionamento del servizio Adsl, la Società, verificata la fondatezza, ha riconosciuto al proprio cliente un indennizzo di euro 125,00 da liquidarsi con nota di credito su fattura di prossima emissione.

II. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

In via preliminare va rilevato che Telecom Italia S.p.A., pur presenziando all'udienza di discussione della controversia, non ha fornito alcun riscontro probatorio in merito ai fatti contestati, limitandosi ad asserire apoditticamente la legittimità del proprio operato. Di contro l'istante ha fornito copiosa documentazione a supporto della propria posizione.

Pertanto, sulla base della documentazione acquisita agli atti nonché nel corso dell'audizione meritano accoglimento le richieste formulate dalla parte istante nei confronti della società Telecom Italia S.p.A.

In effetti, la sospensione della linea telefonica e del servizio Adsl, disposta dalla Telecom Italia S.p.A. per asserita morosità, è da considerarsi illegittima in violazione sia delle disposizioni regolamentari vigenti che delle proprie condizioni generali di contratto.

L'operatore, in effetti, ha disposto l'interruzione del servizio senza fornire alcun preavviso, procedendo ancor prima della conclusione della procedura di reclamo, inoltrato dal cliente in data 8 maggio 2007 e conclusosi, con esito negativo, in data 1° giugno. In relazione a ciò l'articolo 17 comma 4 condizioni contrattuali dispone che *"Telecom Italia sospende, fino alla comunicazione al cliente dell'esito del reclamo, (...) le penali e la sospensione dei servizi per ritardato pagamento"*.

Nè sono stati rispettati i termini di cui all'articolo 19 comma 1 delle CGC in forza del quale *"Telecom Italia, previo preavviso, può sospendere il cliente dal servizio se non paga la fattura entro 45 giorni solari dalla data di scadenza o comunque trascorsi inutilmente 15 giorni da un sollecito successivo alla data di scadenza"*. In specie la sospensione è intervenuta il 30 maggio 2007, ovvero quando non erano ancora decorsi i 15 giorni dalla data di scadenza del conto n. 3/07.

Pertanto l'istante ha ulteriormente dimostrato di aver provveduto al pagamento delle somme non oggetto di contestazione, e di aver saldato, nei termini previsti, tutte le fatture emesse successivamente al conto n. 3/07.

PRESO ATTO che la società Telecom Italia S.p.A. non ha fornito un adeguato supporto probatorio comprovante la correttezza del proprio operato;

RILEVATA, per quanto sopra esposto, l'illegittimità della sospensione della linea telefonica e del servizio Adsl operata dalla società Telecom Italia S.p.A.;

RITENUTO, pertanto, che la parte istante abbia diritto ad un equo indennizzo da computarsi, in base all'articolo 27 delle condizioni generali di contratto, moltiplicando il 50% del canone mensile, pari ad euro 6,07, per il numero di giorni di indebita sospensione del servizio, corrispondente a 151, per complessivi euro 915,76 così calcolati:

- euro 437,04 quale indennizzo relativo alla sospensione dal 30 maggio al 10 agosto 2007, per un totale di 72 giorni;
- euro 424,09 quale indennizzo relativo alla interruzione dal 14 agosto al 10 ottobre 2007, per complessivi 70 giorni;
- euro 54,63 quale indennizzo relativo alla interruzione dal 14 ottobre al 22 ottobre 2007, per gli ultimi 9 giorni;

RITENUTO, inoltre che, per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare in favore dell'istante l'importo euro 100,00 quale rimborso forfettario delle spese sostenute dall'utente per l'esperimento del tentativo di conciliazione e per lo svolgimento della presente procedura, in considerazione del fatto che entrambe le procedure si sono svolte in regioni diverse da quella di domicilio e che lo stesso vi ha presenziato personalmente;

RITENUTO, infine, che l'indennizzo e/o 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 Telecom Italia S.p.A., in accoglimento dell'istanza formulata in data 4 ottobre 2007 dal sig. XXX, è tenuta a provvedere allo storno di tutti gli importi addebitati all'utente a titolo di "contributo attivazione linea telefonica";

2. la predetta Società è tenuta altresì a corrispondere al sig. XXX, mediante assegno bancario, la somma di euro 1065,76, di cui euro 911,76 a titolo di indennizzi ed euro 150,00 a titolo di rimborso spese ai fini della presente procedura, così come specificato in premessa.

Tale somma, dalla quale andranno sottratti gli importi già versati per le medesime causali, dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

3. Telecom Italia S.p.A. è tenuta, infine, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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

Ai sensi dell'articolo 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