

DELIBERA n. 85/08/CIR
Definizione della controversia Santini / 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 l'articolo 84 del 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";

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 19 dicembre 2007 (prot. n. 75496/07/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 la sospensione del servizio telefonico;

VISTA la nota del 9 gennaio 2008 (prot. n. U/757/08/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, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della stessa in data 13 febbraio 2008;

UDITA la società Telecom Italia S.p.A., come si evince dal relativo verbale di audizione;

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

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia

Il sig. XXX, intestatario dell'utenza telefonica n. YYY, nella propria istanza e nel corso dell'istruttoria, ha rappresentato quanto segue:

- a) in data 26 gennaio 2007 la società Telecom Italia S.p.A. inviava una nota di sollecito di pagamento relativamente alla fattura RW0045006/2007 dell'importo di Euro 65,00, con scadenza 10 gennaio 2007, specificando che il mancato pagamento della suddetta fattura entro 13 giorni dal ricevimento del sollecito avrebbe comportato la sospensione del servizio telefonico;
 - b) il predetto sollecito di pagamento, inviato in data 26 gennaio 2007, veniva ricevuto dall'utente solo in data 5 febbraio 2007, dopo 10 giorni dal relativo invio e contestualmente veniva sospeso il servizio telefonico, quindi con anticipo rispetto al termine dei 13 giorni indicati nel preavviso;
 - c) a seguito della ricezione del sollecito di pagamento e della conseguente sospensione del servizio telefonico, l'utente provvedeva al pagamento della suddetta fattura in data 8 febbraio 2007 presso l'ufficio postale di Roma n.38/066.
- La società Telecom Italia S.p.A. in sede di udienza, non ha fornito alcuna prova in ordine a quanto lamentato dall'utente, ma si è limitata a contestare l'asserita sospensione del servizio telefonico sulla base delle verifiche preliminari effettuate, *“riservandosi ulteriori approfondimenti allo scopo di escludere definitivamente sia interventi di sospensione sia l’eventuale presenza di guasti sulla linea che potrebbero aver determinato il malfunzionamento del servizio, interpretato dal cliente in termini di sospensione. Relativamente alla fattura oggetto di contestazione, Telecom Italia rileva come la stessa sia stata pagata dal cliente in ritardo rispetto al termine di pagamento, che come previsto dalle condizioni generali di abbonamento deve avvenire entro i termini indicati nel documento della fattura. Telecom Italia precisa peraltro che il cliente è stato solo soggetto a comunicazioni di sollecito di pagamento. Si riserva di esibire le fatture e la documentazione addebiti ed ogni documento utile, idoneo a dimostrare la continuità nell’erogazione del servizio”.*

II. Valutazioni in ordine al caso in esame

In via preliminare va rilevato che la società Telecom Italia S.p.A., pur presenziando all'udienza di discussione della controversia, non ha fornito alcun riscontro probatorio in merito alla sospensione lamentata dall'utente: al riguardo, la società medesima, a supporto di quanto dedotto in sede di udienza, avrebbe comunque potuto produrre la documentazione attestante l'eventuale traffico generato dall'utenza in epigrafe nel periodo di contestazione, al fine di escludere o quantomeno limitare la propria responsabilità. Nel caso di specie, la

sospensione della linea telefonica è da considerarsi illegittima in violazione sia delle disposizioni regolamentari vigenti che delle proprie condizioni generali di contratto.

Sul punto, si deve evidenziare quanto disposto dall'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 5 febbraio 2007, e precisamente dopo solo 26 giorni dalla data di scadenza della fattura e comunque prima del termine dei 15 giorni decorrenti dalla nota di sollecito del 26 gennaio 2007, inviata successivamente alla data di scadenza della fattura (10 gennaio 2007).

Peraltro l'istante ha ulteriormente dimostrato di aver provveduto al pagamento della fattura in questione, allegando copia della ricevuta di pagamento e sottolineando altresì l'avvenuto pagamento entro il termine indicato nella nota di sollecito di pagamento.

PRESO ATTO che la società Telecom Italia S.p.A. non ha documentato la correttezza del proprio operato, né ha dimostrato di avere garantito l'erogazione del servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, in conformità a quanto disposto dall'articolo 3 comma 4 della delibera 179/03/CSP;

CONSIDERATO che la società Telecom Italia S.p.A. non ha fornito riscontro alla richiesta di integrazione istruttoria, formulata in sede di udienza dalla Direzione Tutela dei Consumatori ai sensi dell'articolo 18, comma 2, della delibera n.173/07/CONS, ed in particolare non ha prodotto copia del tracciato informatico, attestante la continuità e la regolarità della fornitura del servizio telefonico;

CONSIDERATO, per quanto sopra esposto, che la responsabilità in ordine all'illegittima sospensione del servizio telefonico è ascrivibile esclusivamente alla società Telecom Italia S.p.A.;

RITENUTO, pertanto, che la parte istante ha diritto ad un equo indennizzo da computarsi, in base all'articolo 27 delle condizioni generali di contratto, moltiplicando il 50% del canone mensile per il numero di giorni di indebita sospensione del servizio;

RITENUTO, inoltre, 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

La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere, mediante assegno bancario, all'utente sig. XXX, l'indennizzo di Euro **60,70** (sessanta/70), computato moltiplicando l'importo di Euro 6,07, pari al 50% del canone mensile di Euro 12,14 corrisposto dall'utente per il servizio di fonia, per n. **10** giorni di mancata fruizione del servizio, per il periodo di riferimento *5 febbraio 2007 al 15 febbraio 2007*, in conformità a quanto disposto dall'articolo 27 delle Condizioni generali di abbonamento Telecom Italia, 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 medesima è tenuta a rimborsare al sig. XXX, a mezzo assegno bancario, l'importo di Euro **100,00** per le spese sostenute per la presente procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera n.173/07/CONS.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e di rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

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

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.

Napoli, 26 novembre 2008

IL PRESIDENTE
Corrado Calabò

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

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

