

DELIBERA N. 88/07/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

TTTT / Telecom Italia S.p.A.

L'AUTORITA'

NELLA sua 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'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.182/02/CONS "Adozione del regolamento per la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e 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 16 ottobre 2006 prot. n. 42045/06/NA con la quale la TTTT, 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.;

VISTA la nota del 21 dicembre 2006, prot. n. 66840/06/NA, 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 per la discussione della controversia in data 19 gennaio 2007;

UDITE le parti come si evince dal verbale di udienza del 19 gennaio 2007;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Risultanze istruttorie

Sulla base della documentazione acquisita agli atti nonché nel corso dell'udienza tenutasi presso la Direzione Tutela dei Consumatori di questa Autorità è risultato che:

La TTTT, titolare della linea ISDN 06.XXXX, attivata in data 29.03.04 ed utilizzata dal giorno 17.06.04, contestava le fatture telefoniche, precisamente quelle emesse con i conti da n. 04/04 a n. 05/06, dalle quali risultavano sia chiamate mai effettuate, sia costi relativi ad un periodo di tempo nel quale la linea telefonica era stata sospesa.

Nell'istanza introduttiva del presente procedimento l'utente rappresentava, in particolare, quanto segue:

- con riferimento alla fattura n. 04/04, venivano addebitati importi relativi a chiamate mai effettuate o effettuate nel periodo di sospensione della linea telefonica. In assenza di riscontro alle numerose segnalazioni inoltrate a mezzo fax al gestore telefonico, la TTTT provvedeva al pagamento della bolletta, decurtando, però, i costi addebitati per le chiamate non riconosciute. Parimenti, in riferimento alla fattura n. 05/04, corrispondeva il solo importo ritenuto "dovuto". Infine, a seguito della ricezione della fattura n. 06/04, dalla quale risultavano nuovamente telefonate non riconosciute, l'utente decideva di non procedere ad alcun pagamento, neanche parziale.
- la società Telecom Italia S.p.A. inviava un sollecito di pagamento per gli importi rimasti insoluti, e di conseguenza a fronte del mancato pagamento, il servizio telefonico veniva sospeso il giorno 04.11.2005.
- in data 20.01.2005 la TTTT aveva già inoltrato reclamo per errato inserimento del nominativo nell'elenco abbonati, mediante l'invio a mezzo fax alla Telecom Italia S.p.A. di copia della pagina web di Paginebianche.it dalla quale risultava che la linea telefonica 06.XXXX era intestata, oltre che alla TTTT, all'"Autofficina EEEE."
- In data 19.01.2005 l'utente veniva contattata dall'operatore ed invitata a saldare le fatture n. 06/04, 01/05, 02/05 e 03/05 e veniva rassicurata dal fatto che a tale corresponsione sarebbe seguita la riattivazione del servizio precedentemente sospeso.
- nonostante il pagamento effettuato dalla TTTT - le cui ricevute venivano inoltrate alla Telecom Italia S.p.A., a mezzo fax, il giorno 16.06.2005 - il servizio non veniva riattivato.

successivamente venivano emesse le seguenti fatture, che parte istante contestava e non pagava

- il conton. 03/05, contenente l'indicazione dei costi di riattivazione della linea telefonica;

- il conto n. 04/05, dalla quale non risultavano importi da pagare ma esclusivamente un credito, a favore del cliente, di € 97,89 che sarebbe stato rimborsato entro 90 giorni;
 - il conto n. 05/05, recante la fattura n. 8W01616485 del 08.09.05, senza alcuna indicazione di somme da corrispondere, e quella n. 8W01615298 del 08.09.05, dalla quale risultava l'importo di € 413,00 relativo alla riattivazione del servizio;
 - il conto n. 06/05, recante la fattura n. 8W01940680 del 09.11.05, senza alcuna indicazione di somme da corrispondere, e la fattura n. 8W01940257 del 09.11.05, dalla quale risultava l'importo di € 73,00 relativo ai costi di abbonamento;
 - il conto n. 01/06 di € 75,00, riportante i soli costi di abbonamento;
 - il conto n. 02/06 di € 75,50 per costi di abbonamento;
 - il conto n. 03/06 dal quale non risultavano importi da pagare ma un credito, a favore del cliente, di € 32,60 che sarebbe stato rimborsato entro 90 giorni.
- Alla luce delle “disfunzioni contrattuali” fin qui esposte, parte istante, al fine di comporre bonariamente la controversia, chiedeva alla Telecom Italia S.p.A. la somma di € 7.000,00 per inadempimento contrattuale.
Nel corso dell'udienza del 19 gennaio 2007, tenutasi presso la Direzione Tutela dei Consumatori di questa Autorità, la Telecom Italia S.p.A. esponeva ed eccepiva quanto segue:
- in riferimento alle fatture n. 04/04 e 05/04, l'utente, dopo aver segnalato le irregolarità in esse riscontrate, provvedeva spontaneamente a decurtare dalle stesse le somme non riconosciute, senza attendere che giungesse a compimento la gestione del reclamo da parte dell'operatore telefonico; il che comportava una prima sospensione della linea, avvenuta in data 04.11.2004 e cessata in data 18.07.2005;
 - in riferimento alle fatture di cui al punto precedente e alle fatture n. 06/04 e 02/05, l'operatore riferiva che in esse erano state effettuate sistemazioni contabili di € 20,52 + IVA (importo relativo a traffico erroneamente addebitato in quanto riferito ad un periodo precedente a quello in cui il cliente era divenuto intestatario dell'utenza);
 - in relazione alla fattura n. 05/05, emessa in seguito alla riattivazione della linea avvenuta in data 18.07.2005, l'importo di € 413,00 comprendeva un addebito relativo all'anticipo di conversazione ed uno relativo ad un contributo di attivazione pari ad € 112,00 + IVA;
 - stante il mancato pagamento della fattura n. 05/05, la linea veniva nuovamente sospesa in data 30.11.2005, previa ricezione di un sollecito di pagamento effettuato in data 08.11.2005;
 - in data 21.12.2005 la Telecom Italia S.p.A. inviava alla parte istante un preavviso di risoluzione del contratto;

- in data 18.03.2006, a causa dei mancati pagamenti delle fatture nn. 05/05, 06/05 e 01/06, veniva nuovamente sospesa la linea telefonica;
- successivamente, la TTTT non adempiva al pagamento della fattura n. 02/06 emessa contemporaneamente alla “lavorazione per cessazione contrattuale”. A cessazione avvenuta, veniva emessa la fattura negativa n. 03/06 di € - 32,60 nella quale veniva restituito l’anticipo conversazioni ed addebitata la somma di € 36,71 per canoni a scadere. Dal predetto conto risultava, quindi, una morosità finale di € 636,50.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame

In riferimento al caso in oggetto, appare necessario rilevare quanto segue.

- L’art. 7, comma 2, delle “Condizioni Generali di Abbonamento” della Telecom Italia S.p.A. stabilisce che: “Telecom Italia si impegna a ripristinare gli eventuali disservizi della rete e/o del Servizio entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione...”. In riferimento al caso di specie, si emargina che alla prima segnalazione, eseguita il giorno 02.07.04, non ha fatto seguito alcuna risposta dell’operatore.
- L’art. 7, comma 3, delle Condizioni Generali recita, poi, testualmente: “Qualora per cause imputabili a Telecom Italia la riparazione venga effettuata con ritardo rispetto ai tempi previsti, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al successivo articolo 26 e avrà la possibilità di richiedere il maggior danno subito, come previsto dal Codice civile.....”; a tal proposito, deve rilevarsi che la Telecom Italia S.p.A. non ha mai rispettato il contenuto di queste disposizioni, neanche successivamente alla convocazione delle parti all’udienza del 19.01.05; il gestore si è limitato, infatti, ad invitare la TTTT ad inoltrare un nuovo reclamo.
- Per quanto concerne l’accettazione del reclamo, comunicata al cliente dall’ufficio amministrativo, l’art. 17, comma 7, dispone: “Ove sia riscontrata la fondatezza del reclamo, Telecom Italia provvede alla restituzione degli eventuali importi pagati dal Cliente, operando eventualmente anche in compensazione nella successiva fattura e rimborsando al Cliente gli interessi legali per il periodo intercorrente tra l’avvenuto pagamento e la data del rimborso”. Nel caso di specie l’operatore non ha provveduto a tale restituzione.
- Le Condizioni Generali di Abbonamento, prevedono, poi, all’art. 26, comma 1: “Qualora Telecom Italia non rispetti i termini previsti per l’attivazione del Servizio, la riparazione di un guasto, la variazione del numero telefonico, l’effettuazione di un trasloco, di cui rispettivamente agli articoli 4.1, 7.2, 22.1, 22.2 e 25.1, il Cliente ha diritto ad un indennizzo pari al 50% del canone mensile corrisposto dal Cliente per ogni giorno lavorativo di ritardo incluso il sabato o di inadempimento delle condizioni di volta in volta stabilite e avrà la possibilità di richiedere il maggior danno subito, come previsto dal Codice Civile. In caso di ritardo nell’attivazione di un nuovo impianto o di un trasloco, l’indennizzo viene riconosciuto automaticamente”.

- Altro aspetto non meno rilevante consiste nel fatto che il numero telefonico di TTTT risulta intestato anche ad un altro utente; a tal riguardo, è necessario richiamare l'art. 28, comma 1, delle Condizioni Generali di abbonamento, ai sensi del quale "in caso di errore nell'inserimento nell'elenco telefonico della rete urbana di appartenenza del numero telefonico o del nominativo del Cliente indicati nella richiesta, Telecom Italia corrisponderà un indennizzo pari a due mensilità del canone di abbonamento corrisposto dal Cliente e ove sia tecnicamente possibile, metterà gratuitamente a disposizione per due mesi un servizio vocale di segnalazione del numero corretto".

CONSIDERATO che la Telecom Italia S.p.A. avrebbe dovuto:

- a) gestire i reclami della TTTT, riguardanti chiamate mai effettuate e costi relativi ad un periodo precedente all'attivazione della linea o ad un periodo di sospensione della stessa, effettuati in conformità dell'art. 17, comma 1, delle Condizioni Generali, secondo il quale : "I reclami relativi ad importi addebitati in fattura dovranno essere inviati all'indirizzo indicato sul conto Telecom Italia entro i termini di scadenza della fattura in contestazione. Saranno salvi i casi di ritardo nel recapito della fattura opponibili validamente dal Cliente";
- b) effettuare i dovuti controlli sulla linea telefonica del Cliente, riguardo ad eventuali disservizi causati dall'assegnazione del medesimo numero anche ad altro Cliente; la TTTT aveva, infatti, segnalato opportunamente tale errore al gestore telefonico;
- c) rispettare i tempi di gestione del reclamo secondo quanto previsto nelle "Condizioni Generali di abbonamento".

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che nella fattispecie *de qua* è ravvisabile, in capo alla società Telecom Italia S.p.A., una responsabilità contrattuale per inadempimento, ai sensi dell'articolo 1218 c.c.;

VISTA la proposta della Direzione Tutela dei Consumatori;

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

DELIBERA

La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere alla TTTT, mediante assegno bancario, l'importo complessivo di **€ 7.900,43** quale somma degli importi di seguito riportati:

- a) **€ 63,98** per la violazione dell'articolo 28, comma 1, delle "Condizioni Generali di abbonamento", stante l'evidente errore compiuto dal gestore nell'inserimento della numerazione di parte istante nell'elenco telefonico;

- b) € **7.517,65** per la violazione dell'articolo 26, comma 1, delle "Condizioni Generali di abbonamento", consistente nelle due sospensioni del servizio verificatesi nei seguenti periodi: dal giorno 04.11.04 al 18.07.05 e dal 30.11.05 al 12.07.06, per un totale di n. 470 giorni di ritardo nella soluzione del disservizio rispetto ai termini stabiliti negli atti da questa Autorità;
- c) € **4,92** pari al 20% di IVA sull'importo di € 24,62 relativo alle chiamate non riconosciute di cui alla bolletta n. 04/04;
- d) € **6,39** pari al 20% di IVA sull'importo di € 31,96 relativo alle chiamate non riconosciute di cui alla fattura n. 05/04;
- e) € **98,00** a titolo di rimborso della fattura n. 01/05, in quanto il servizio risultava sospeso;
- f) € **8,00** a titolo di rimborso della fattura n. 02/05, in quanto il servizio risultava ancora sospeso;
- g) € **9,00** a titolo di rimborso della fattura n. 03/05, essendo ancora in atto la sospensione della linea telefonica;
- h) € **100,93** relativi al credito sorto in capo al cliente e riportato nella fattura n. 04/05;
- i) € **91,56** relativi al credito riconosciuto al cliente ed indicato nella fattura n. 03/06;

Agli importi sopra elencati devono essere aggiunte:

- le somme di cui a tutte le fatture comprese tra la n. 05/05 e la n. 02/06, dal momento che nei periodi corrispondenti a tali bollette il servizio telefonico risultava sospeso;
- la somma di € 134,40 (€ 112,00 + IVA) relativa alla voce "Contributo attivazione della linea telefonica" di cui alla fattura n. 05/06, in quanto le parti avevano pattuito diversamente;
- la somma di € 134,00 da decurtare dalla fattura n. 06/06 e relativa ai contributi di riallaccio della linea;
- € 199,08 (€ 165,90 + IVA 20%) relativi ai costi di abbonamento indicati nella fattura n. 01/07, 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 è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento di quanto previsto dalla 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.

Roma, 18 luglio 2007

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

per attestazione di conformità a quanto deliberato
SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola