

DELIBERA N. 89/10/CIR

Definizione della controversia
Celentano/Telecom Italia S.p.A.

L'AUTORITA',

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti dell'11 novembre e, in particolare, nella prosecuzione del 15 novembre 2010;

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 1 agosto 2003, n. 259, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la delibera n. 173/07/CONS " Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

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 25 settembre 2009 (Prot. n. 74418/09), con la quale il Sig. Celentano 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. (qui di seguito "Telecom");

VISTA la nota del 18 gennaio 2010 (Prot. n. 2702/10), con cui la Direzione Tutela dei Consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 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 questione in data 11 febbraio 2010;

UDITE le parti nel corso dell'udienza dell'11 febbraio 2010;

VISTA la nota del 19 marzo 2010 (Prot. n. 16952/10), con la quale l'Ufficio controversie e sanzioni ha richiesto alle parti, ai sensi dell'articolo 18, comma 2, della delibera n. 173/07/CONS, di presentare ogni ulteriore dato e documento utile ai fini della definizione della controversia;

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

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Il sig. Celentano, intestatario dell'utenza telefonica n. xxxx, lamenta: la disattivazione del servizio di filodiffusione; la mancata attivazione dell'offerta tariffaria "*Teleconomy no problem*"; il mancato invio della documentazione cartacea di fatturazione all'indirizzo indicato al momento della stipulazione del contratto con il gestore.

In particolare, l'utente, nell'istanza introduttiva e nel corso dell'udienza dell'11 febbraio 2010, ha rappresentato quanto segue:

i. in seguito al verificarsi di alcuni disservizi, e in particolare, della disattivazione del servizio di filodiffusione e della mancata attivazione del profilo tariffario "*Teleconomy no problem*", vista l'inerzia del gestore nella soluzione di tali problematiche, in data 6 marzo 2008, si vedeva costretto ad instaurare una procedura di conciliazione paritetica;

ii. nel corso del suddetto tentativo di conciliazione, il gestore riconosceva di aver causato all'istante i disservizi innanzi evidenziati impegnandosi, pertanto, all'immediata riattivazione del servizio di filodiffusione, oltre che del profilo tariffario "*Teleconomy no problem*" e a corrispondergli un indennizzo per i disagi subiti;

iii. tuttavia non solo l'operatore non ottemperava a tali impegni, ma cessava di inviare regolarmente la documentazione di fatturazione all'indirizzo dell'utente;

iv. solo in data 10 febbraio 2010, un tecnico della Telecom si recava presso il domicilio dell'utente per ripristinare il servizio di filodiffusione.

Per quanto sopra esposto, il sig. Celentano, all'esito di un ulteriore tentativo di conciliazione conclusosi con esito negativo, si è rivolto a questa Autorità chiedendo il riconoscimento degli indennizzi per i vari disservizi e per i disagi subiti.

La società Telecom Italia, nel corso dell'udienza dell'11 febbraio 2010, ha dichiarato che: "*i sistemi amministrativi garantiscono la spedizione cartacea della fattura; l'attivazione del profilo tariffario risulta effettuata, come da comunicazione inviata, in data 21 marzo 2008. Per quanto riguarda il disservizio relativo alla filodiffusione, Telecom dal 21 marzo 2008 ad oggi è disponibile a riconoscere in via conciliativa la somma di euro 300,00.*"

II. Motivi della decisione

L'oggetto della controversia è incentrato su varie problematiche, quali: i) la disattivazione del servizio di filodiffusione; ii) la mancata attivazione del profilo tariffario "*Teleconomy no probem*"; iii) il mancato invio al domicilio dell'istante della documentazione di fatturazione.

Riguardo al primo profilo, rileva sottolineare che, conformemente all'orientamento espresso da questa Autorità (delibera n. 36/09/CIR), sebbene il servizio di filodiffusione non rientri nella nozione di servizio universale, così come definito dal Codice delle comunicazioni elettroniche, ciascun operatore telefonico deve ritenersi garante della qualità di tutti i servizi offerti e contrattualizzati.

Ne consegue che, nel caso di specie, la condotta dell'operatore, sostanziata nella disattivazione del servizio di filodiffusione, si pone in contrasto con quanto disposto dall'articolo 3, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP, secondo cui gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali.

Il gestore dovrà, pertanto, oltre a garantire l'immediato ripristino ed il corretto funzionamento del servizio di filodiffusione secondo gli ordinari *standards* di qualità contrattualmente previsti, corrispondere all'utente un indennizzo proporzionato al pregiudizio subito, così come prescritto dall'articolo 11, comma 2 della delibera n. 179/03/CSP.

Con riferimento alla fattispecie in oggetto, a ristoro del pregiudizio subito dall'utente a causa del summenzionato disservizio, si ritiene possa trovare applicazione, in materia di garanzie offerte al cliente, l'articolo 27 delle Condizioni generali di abbonamento della società Telecom Italia S.p.A. che prevede la corresponsione di "*un indennizzo pari al 50% del canone mensile corrisposto dal cliente per ogni giorno solare di sospensione indebita*". Considerato che il canone di abbonamento mensile per il servizio di filodiffusione è pari ad euro 0,34 (oltre iva), l'importo giornaliero da prendere a base del calcolo è pari a 0,21 euro (iva inclusa), mentre il periodo da considerare per tale calcolo è quello intercorrente tra il 6 marzo 2008 (data del primo tentativo di conciliazione) e il 10 febbraio 2010 (data in cui per la prima volta c'è stato un intervento tecnico da parte del gestore volto a ripristinare il servizio).

Per quanto concerne la seconda problematica, è opportuno evidenziare che il gestore non ha ottemperato all'obbligo di invio all'indirizzo dell'istante della documentazione cartacea di fatturazione con congruo anticipo rispetto alla data di scadenza dei relativi pagamenti.

A riguardo, secondo il disposto dell'articolo 7 della Delibera n. 179/03/CSP, "*Gli organismi di telecomunicazioni indicano nelle carte dei servizi l'anticipo con il quale la fattura è inviata all'abbonato rispetto alla data di scadenza dei pagamenti, anticipo che non può essere inferiore a quindici giorni.*"

In ottemperanza a tale disposizione, Telecom, nella propria Carta dei servizi, all'articolo 4, s'impegna espressamente ad "*inviare il Conto Telecom Italia, entro 15 giorni dalla scadenza dei pagamenti, documento di facile lettura e contenente tutte le informazioni necessarie...*" e nell'articolo 14, comma 6, delle Condizioni generali di

abbonamento è previsto che *“Telecom Italia provvederà ad inviare al Cliente tutte le fatture e/o comunicazioni all’indirizzo indicato dal Cliente”*.

Ebbene, in spregio a tali impegni contrattualmente assunti, l’operatore ha omesso l’invio della documentazione di fatturazione per diversi mesi impedendo all’utente di effettuare qualsivoglia controllo delle proprie spese e, pertanto, sussiste in capo a Telecom Italia l’obbligo di ripristinare una corretta fatturazione.

Riguardo all’ultima problematica, concernente la mancata attivazione dell’offerta tariffaria *“Teleconomy no problem”* richiesta dall’istante, Telecom sostiene di aver provveduto, a partire dal 21 marzo 2008, all’attivazione di tale profilo, ma non fornisce alcun riscontro probatorio in merito. Del tutto inevasa è rimasta la richiesta di integrazione istruttoria formulata da questo ufficio, volta a consentire al gestore di fornire dati ed informazioni che provassero la data esatta della riattivazione del suddetto *pricing*.

A tal proposito, giova rammentare che gli utenti hanno diritto all’offerta descritta al momento della conclusione del contratto, ovvero, ove le condizioni promesse non fossero quelle effettivamente applicate, alla restituzione della differenza tra gli importi addebitati e quelli risultanti dall’applicazione delle condizioni pattuite. Gli utenti hanno, infatti, diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo delle specifiche tecniche ed economiche dei servizi, nonché delle relative modalità di fornitura, anche ai sensi dell’articolo 4 della delibera n. 179/03/CSP, poiché solo in questa maniera è effettivamente tutelato il loro diritto di scelta e la conseguente possibilità di orientarsi verso una diversa offerta commerciale.

Nel caso di specie, pertanto, sussiste in capo all’operatore telefonico l’obbligo, dopo aver effettuato i relativi conteggi, di corrispondere all’istante la differenza tra gli importi addebitati e quelli che sarebbero risultati dall’applicazione dell’offerta *“Teleconomy no problem”* con riferimento al periodo di mancata attivazione di tale profilo tariffario.

CONSIDERATO che la società Telecom non ha documentato la correttezza del proprio operato, né ha dimostrato di avere garantito l’erogazione del servizio di filodiffusione in modo regolare, continuo e senza interruzioni, in conformità a quanto disposto dall’articolo 3, comma 4, della delibera 179/03/CSP e che, pertanto, la stessa è tenuta a corrispondere all’istante un indennizzo proporzionato al pregiudizio subito, ai sensi dell’articolo 11 comma 2 della delibera n. 179/03/CSP;

RITENUTO che, per determinare l’importo unitario dell’indennizzo giornaliero, nel caso di specie, sia applicabile l’articolo 27 delle Condizioni generali di abbonamento della società Telecom Italia S.p.A., che prevede la corresponsione di *“un indennizzo pari al 50% del canone mensile corrisposto dal cliente”*;

RITENUTO che, in merito al mancato invio delle fatture, si rende necessario il ripristino di una corretta fatturazione;

RITENUTO, altresì, che in merito alla mancata attivazione dell'offerta "*teleconomy no problem*", sussiste il diritto dell'istante alla restituzione dell'eventuale differenza tra gli importi addebitati e quelli risultanti dall'applicazione di tale profilo tariffario;

RITENUTO che gli indennizzi e i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'articolo 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;

RITENUTO, infine, che, per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare in favore dell'istante l'importo onnicomprensivo di euro 100,00, in considerazione del fatto che l'utente non ha dovuto presenziare all'udienza di conciliazione, vista la mancata adesione del gestore, mentre ha presenziato all'udienza svolta dinanzi all'Autorità che si è tenuta nella stessa città di residenza dello stesso;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

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

DELIBERA

1. In parziale accoglimento dell'istanza presentata dal sig. Celentano in data 25 settembre 2009, la società Telecom Italia S.p.A. è tenuta:
 - i. a garantire sull'utenza telefonica n. xxxx, intestata al Sig. Celentano, l'immediato ripristino ed il corretto funzionamento del servizio di filodiffusione secondo gli ordinari *standards* di qualità, nel rispetto delle condizioni contrattuali;
 - ii. a corrispondere, mediante assegno bancario, l'indennizzo di euro 148,26 (cento quarantottoeventisei/00) computato moltiplicando l'importo di euro 0,21 per n. 706 giorni di sospensione illegittima del servizio di filodiffusione, intercorrenti tra il 6 marzo 2008 e il 10 febbraio 2010, così come precisato in motivazione;
 - iii. a garantire l'attivazione dell'offerta "*Teleconomy no problem*" e a restituire l'eventuale differenza tra gli importi addebitati e quelli risultanti dall'applicazione di tale profilo tariffario;
 - ii. a corrispondere, mediante assegno bancario, la somma di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura;
2. La somma così determinata a titolo di indennizzo 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. La società è tenuta, altresì, 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 n.179/03/CSP.

Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, della delibera n.173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n.259.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Roma, 15 novembre 2010

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Nicola D'Angelo

Per visto di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola