

## DELIBERA N.14/08/CIR

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

### L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 6 febbraio 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'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 26 febbraio 2007, prot. n. 0013098, con la quale il Sig. XXXXXX 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 14 marzo 2007 (prot. n. 0017283) 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 3 aprile 2007;

PRESO ATTO della mancata presentazione della parte istante nella suindicata udienza;

UDITA la società Telecom Italia S.p.A., come si evince dal verbale di udienza del 3 aprile 2007;

CONSIDERATO quanto segue:

## **1. Risultanze istruttorie.**

Sulla base della documentazione acquisita agli atti nonché nel corso dell'audizione tenutasi in data 3 aprile 2007 presso la Direzione Tutela dei Consumatori di questa Autorità, è risultato che:

Il Sig. XXXXXX, intestatario dell'utenza telefonica di tipo residenziale: xxxx, lamentava il ritardo nell'attivazione e lo scorretto funzionamento del servizio ADSL ALICE 5 FAST WIRELESS richiesto in data 28.11.2005, e cessato a seguito di disdetta in data 16.3.2006, e per tale disservizio chiedeva:

1. il rimborso dei canoni pagati, in quanto il servizio, anche se attivato, non ha mai funzionato;
2. la liquidazione dell'indennizzo a ristoro dei disservizi subiti;
3. la liquidazione del danno morale, patrimoniale e non patrimoniale che quantifica in 10.000,00 euro.

In particolare l'utente, nell'istanza, ha rappresentato che:

- In data 28.11.2005, sottoscriveva la richiesta di passaggio dal contratto Alice Smart ad un contratto ADSL ALICE 5 FAST WIRELESS, ricevendo assicurazione che la linea sarebbe stata attivata entro e non oltre il 31.12.2005;
- In data 30.11.2005, il Sig. XXXXXX inoltra richiesta scritta di cessazione del vecchio contratto Alice Smart;
- In data 13.12.2005, il contratto Adsl Smart risultava cessato;
- Nei giorni successivi alla cessazione del contratto Adsl Smart, il Sig. XXXXXX sollecitava l'attivazione del servizio ADSL ALICE 5 FAST WIRELESS con numerose telefonate al centro servizi Telecom;
- In data 10.2.2006 e 8.03.2006 l'istante inviava fax alla società Telecom Italia S.p.A. per sollecitare l'attivazione del contratto richiesto;
- All'inizio dell'anno 2006 l'utente è venuto a conoscenza che la società Telecom Italia S.p.A. a causa di una anomalia tecnica, avrebbe attivato un servizio diverso da quello richiesto dall'utente, denominato ADSL ALICE BUSINESS 5, di cui l'utente comunque non ha mai usufruito in quanto non funzionante in quanto abbinato ad un router, fornito da Telecom, non compatibile con la tipologia di connessione attivata.

- In relazione all'offerta ADSL ALICE BUSINESS 5 veniva emessa da Telecom Italia S.p.A. regolare fatturazione a carico del Sig. XXXXXX, che pur non usufruendo del servizio, provvedeva puntualmente al pagamento,;
- In data 16.3.2006, non avendo ricevuto alcun riscontro alla richiesta di attivazione del contratto ADSL ALICE 5 FAST WIRELESS, il Sig. XXXXXX inoltrava disdetta contrattuale;
- Pertanto, alla luce di quanto esposto, l'utente chiedeva a questa Autorità di definire la controversia con la liquidazione di una somma pari a 10.000,00€ a titolo di risarcimento danni patrimoniali e non patrimoniali.

La società Telecom Italia S.p.A., nel corso dell'udienza del 3 aprile 2007 affermava quanto segue:

- in data 30 gennaio 2006 è stata attivato il servizio ADSL ALICE 5 FAST WIRELESS;
- poiché l'istante affermava che tale servizio, nonostante l'attivazione, non era funzionante per problemi tecnici, la società convenuta in sede di audizione offriva alla parte a ristoro del disservizio subito la somma di € 100,00 in base a quanto previsto dalla carta servizi a titolo di indennizzo;
- per quanto concerne la richiesta del rimborso dei canoni pagati in quanto il servizio anche se attivo non ha mai funzionato, l'operatore evidenziava che nulla è dovuto in considerazione del rimborso al cliente dell'importo di € 476,50 in seguito allo svolgimento della procedura conciliativa innanzi al Corecom Friuli di Venezia Giulia in data 12 dicembre 2006;
- per quanto concerne, invece, la richiesta di liquidazione del danno, ne eccepiva l'accoglimento in quanto danno non dimostrato.

## **2. Valutazioni in ordine al caso in esame.**

Sulla base della documentazione acquisita agli atti nonché nel corso dell'audizione tenutasi in data 3 aprile 2007 presso la Direzione Tutela dei Consumatori di questa Autorità, è risultato che:

1. la richiesta di rimborso dei canoni inerenti al predetto servizio attivo ma non funzionante, non può essere accolta in quanto già onorata dalla società, come affermato nel verbale del 3 aprile 2007;
2. diversamente, la richiesta dell'utente in merito alla liquidazione dell'indennizzo per il mancato funzionamento del servizio Adsl, trova accoglimento in quanto la responsabilità del disservizio è da attribuirsi esclusivamente al gestore che ha consegnato un router incompatibile per l'erogazione del servizio de quo;

3. da ultimo, la richiesta di risarcimento del danno non può essere accolta, non essendo questa la sede competente;

In via generale, si deve evidenziare che, a ristoro del pregiudizio subito dall'utente derivante dai sopramenzionati disservizi, trovi applicazione, in materia di garanzie offerte al cliente, l'articolo 4 della Carta dei Servizi della società Telecom Italia S.p.A., nella parte avente ad oggetto il servizio ADSL residenziale, che prevede: - *“Dal giorno della registrazione dell'ordine da parte dell'operatore e a condizione che sia già attiva la linea telefonica di base RTG, il tempo massimo di attivazione del servizio ADSL solo linea è di 30 ( trenta) giorni solari.”*- ed inoltre - *“Qualora il mancato rispetto dei tempi di attivazione del servizio sia imputabile a Telecom Italia, quest'ultima corrisponderà, su richiesta del cliente, un indennizzo pari a 5 (cinque ) euro per ogni giorno lavorativo di ritardo, fino ad un massimo di 100 (cento) euro”*-.

CONSIDERATO che il servizio ADSL non ha mai funzionato nel lasso temporale decorrente dal 28 novembre 2005, fino alla data di disdetta di attivazione del servizio medesimo avvenuta in data 16 marzo 2006, per un intervallo temporale di lavorazione di 108 giorni solari, quindi eccedente di 79 giorni il massimo consentito dalla Carta Servizi;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che, attesa la responsabilità esclusiva della società Telecom Italia S.p.A. in ordine a quanto lamentato dall'utente, il computo della misura dell'indennizzo deve necessariamente prescindere dal massimale di Euro 100,00, previsto dalla Carta dei Servizi, in quanto quest'ultimo viola il predetto principio di proporzionalità, inteso in termini di adeguatezza, quale corrispondenza dell'indennizzo al pregiudizio subito, valutata sulla base di una serie di elementi di natura soggettiva, oggettiva e temporale, quali la qualità e la quantità del servizio, il valore del canone corrisposto, la durata del disservizio, la natura del soggetto - utente (persona fisica - giuridica) che ha subito il pregiudizio;

CONSIDERATO che la competenza dell'Autorità in materia di definizione delle controversie tra operatori e utenti riguarda il riconoscimento e la liquidazione del solo indennizzo e non anche del danno;

VISTA la proposta 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 all'utente Sig. XXXXXX, l'indennizzo di Euro 390,00, computato moltiplicando l'importo di Euro 5,00 previsto dall'art. 4 della Carta dei Servizi:

- per il numero di 79 giorni di ritardo nell'attivazione, per il periodo di riferimento \*28 dicembre 2005 al 16 marzo 2006\*;

L'importo complessivo di Euro 395,00 (trecentonovantacinque,00) dovrà essere corrisposto mediante assegno bancario intestato all'istante Sig. XXXXXX, salvo la liquidazione del maggior danno che l'utente può richiedere in sede giurisdizionale ai sensi dell'articolo 11, comma 4 della delibera 179/03/CSP.

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.

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, 6 febbraio 2008

**IL PRESIDENTE**

Corrado Calabrò

**IL COMMISSARIO RELATORE**

Roberto Napoli

per attestazione di conformità a quanto deliberato

**IL SEGRETARIO GENERALE**

Roberto Viola