

DELIBERA N. 87/07/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

SSSS / 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 13 settembre 2006, prot. n. 0036396, con la quale la Sig.ra SSSS 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 26 ottobre 2006 (prot. n. 0044362) 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 8 novembre 2006;

UDITE le parti, come si evince dal verbale di audizione del 8 novembre 2006;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Risultanze istruttorie.

Sulla base della documentazione acquisita agli atti nonché nel corso dell'audizione tenutasi in data 8 novembre 2006 presso la Direzione Tutela dei Consumatori di questa Autorità, è risultato che:

La Sig.ra SSSS, intestataria dell'utenza telefonica di tipo residenziale: 06.XXXX, lamentava vari disservizi, ed in particolare il ritardo nell'attivazione del servizio ADSL.

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

- nel mese di gennaio 2006 la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. trasmetteva alla società Telecom Italia S.p.A. un ordinativo per l'attivazione del servizio ULL, privo dell'autorizzazione dell'utente;
- In data 8.2.2006 la società Telecom Italia S.p.A., nonostante l'invio di due fax di diniego da parte della Sig.ra SSSS, rilasciava il doppino corrispondente con conseguente cessazione del servizio di fonia vocale e di trasmissione dati inerente all'utenza intestata alla stessa;;
- in data 10.2.2006, con lettera inviata dall'Avv. GGGG in nome e per conto della Sig.ra SSSS, veniva richiesto, contestualmente ad entrambe le società,, il ripristino dell'originaria configurazione dell'utenza;
- in data 6.3.2006, la linea telefonica veniva liberata da Wind e il doppino restituito al gestore della rete;
- la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. provvedeva, per la parte di responsabilità a lei imputabile, al ristoro del pregiudizio arrecato alla Sig.ra SSSS;
- solo in data 3.5.2006, veniva ripristinato da parte di Telecom Italia S.p.A. il servizio internet ADSL, arrecando gravi disagi alla Sig.ra SSSS e ad i propri familiari;
- in particolare il ripristino della linea ADSL avveniva in seguito alla richiesta del tentativo obbligatorio di conciliazione davanti al Co.re.Com Lazio, mentre venivano ignorati i solleciti scritti e telefonici inoltrati personalmente dalla Sig.ra SSSS e dal suo legale, Avv. GGGG;
- successivamente, la società Telecom Italia S.p.A. fatturava, con il conto n. 4/06, la somma di €5,11 a titolo di indennità di ritardato pagamento e di interessi legali e moratori sulle somme fatturate in precedenza nel conto n. 3/06, ;
- il saldo del suddetto conto n. 3/06 era assolutamente impossibile alla Sig.ra SSSS, attesa la mancata ricezione della relativa fattura, in quanto l'utente aveva richiesto, come di diritto, l'invio telematico delle fatture emesse a proprio debito su indirizzo e-mail che risultava inutilizzabile stante la contestuale interruzione del servizio ADSL;
- pertanto, la Sig.ra SSSS si vedeva costretta a far richiesta di copia dei predetti conti e ad onorarli nelle more;

La società Telecom Italia S.p.A., nel corso dell'udienza del 8 novembre 2006, ha eccepito quanto segue:

- l'intera vicenda non è da imputarsi alla società Telecom Italia S.p.A., bensì alla società Wind Telecomunicazioni S.p.A. a seguito di attivazione arbitraria del servizio di ULL; ;
- pertanto, il rientro della cliente, Sig.ra SSSS, non poteva che essere lavorato come nuova attivazione dapprima del servizio base (RTG), intervenuta in data 6.3.2006 a valle della restituzione del doppino da parte di Wind (ordinativo del 25/2/2006), e a seguire del servizio ADSL in data 27.04.2006;
- sia il servizio RTG che il servizio ADSL sono stati attivati nel rispetto dei termini stabiliti dalla Carta Servizi e dai contratti;
- nello specifico, l'attivazione del servizio ADSL non ha tempi prescritti di attivazione e necessita di verifiche tecniche;
- la gestione della segnalazione è intervenuta seguendo vie prioritarie pur nel rispetto degli obblighi di parità di trattamento e non discriminazione dell'intera clientela;

per quanto sopra detto, Telecom Italia S.p.A. respinge la richiesta della parte istante.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

In base alla documentazione disponibile in atti e alle dichiarazioni rese dalle parti, deve qui evidenziarsi che la vicenda oggetto della presente disamina si incentra sulla ritardata attivazione del servizio ADSL.

In via generale, si deve evidenziare che a ristoro del pregiudizio subito dall'utente derivante dal ritardo nella predetta attivazione 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”*.

RILEVATO che l'attivazione della linea di base RTG, ritenuta condizione necessaria alla validità del termine massimo di trenta giorni per l'attivazione del servizio ADSL, è intervenuta in data 6 marzo 2006, mentre l'attivazione del servizio ADSL in data 3 maggio 2006, per un intervallo temporale di lavorazione di 58 giorni solari, quindi eccedente di 28 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;

RITENUTO che, per quanto sopra esposto, la responsabilità per il ritardo nel pagamento del conto Telecom Italia n. 3/06 non sia in alcun modo da attribuirsi all'utente, vista l'impossibilità di accesso all'indirizzo di posta elettronica, quale modalità convenuta per la ricezione delle fatture emesse in ordine all'utenza interessata e che, pertanto, l'importo di € 5,11 fatturato nel conto n. 4/06, non è dovuto;

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, mediante assegno bancario, all'utente Sig.ra SSSS, l'indennizzo di Euro 140,00, computato moltiplicando l'importo di Euro 5 previsto dall'art. 4 della Carta dei Servizi:

- per il numero di 28 giorni di ritardo nell'attivazione, per il periodo di riferimento *5 aprile 2006 al 3 maggio 2006*;

La società è tenuta, inoltre, a provvedere al rimborso di Euro 5,11, quale importo fatturato indebitamente nel conto n.4/06 a titolo di indennità di ritardato pagamento e di interessi legali e moratori. 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, 18 luglio 2007

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

per attestazione di conformità a quanto deliberato
SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola