

DELIBERA N. 89/07/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

UUUU / Telecom Italia S.p.A.

L'AUTORITA'

NELLA 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" e successive modificazioni e 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 28 giugno 2005 prot. n. 13637/05/NA con la quale la società UUUU 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 20 ottobre 2005 (prot. n. 6655/05/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 24 ottobre 2005;

UDITA la società UUUU, rappresentata dall'avv. MMMM, nell'udienza del 24 ottobre 2005;

VISTA la memoria depositata in sede di udienza dalla società Telecom Italia S.p.A.;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Risultanze istruttorie

Sulla base della documentazione acquisita agli atti nonché dall'istruttoria svolta è emerso che:

La società UUUU, titolare delle utenze telefoniche 055-XXXX, 055-ZZZZ, 055-XXXX, 055-ZZZZ, 055-XXXX, 055-ZZZZ, 055-XXXX, 055-ZZZZ, ha lamentato il blocco indebito delle suddette linee telefoniche, del fax e del servizio di tele-assistenza.

In particolare è emerso che l'istante:

- in data 03.03.2001, si trovava improvvisamente nell'impossibilità di utilizzare le proprie linee telefoniche che risultavano completamente bloccate; a seguito di ciò provvedeva immediatamente alla segnalazione del guasto prima agli uffici competenti della società convenuta e successivamente con raccomandata A.R. del 06.03.2001 richiedendo un pronto intervento diretto alla risoluzione del disservizio ; per l'effetto, il ripristino del servizio avveniva poco dopo;
- in data 19.01.2004, si verificava un altro guasto telefonico che generava il blocco delle suddette linee telefoniche per mezza giornata, compromettendola funzionalità del fax e del servizio di tele-assistenza (linee ISDN) fino alla tarda mattinata del 21.01.2004;
- pertanto, alla luce di quanto esposto e al fine di comporre bonariamente la controversia, l'utente chiedeva, con propria richiesta, € 20.000,00 a titolo di risarcimento danni per il ritardo nella riparazione del guasto e per le spese che ha dovuto sostenere con telefono cellulare, usato in sostituzione del telefono fisso.

La società Telecom Italia S.p.A., con documenti allegati in scritti difensivi ha evidenziato che, l'articolo 7, delle "Condizioni Generali di Abbonamento", citato dalla stessa società UUUU, 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....fatta eccezione per i guasti di particolare

complessità che verranno tempestivamente riparati”. In questo caso, l’inciso contenuto nell’articolo non sta a significare che la riparazione dei guasti complessi debba avvenire in un tempo inferiore rispetto ai due giorni previsti per le restanti tipologie, quanto semmai in tempo superiore ma pur sempre tempestivo. Si tratta di un’interpretazione, questa, del tutto pacifica del dettato dell’articolo, e non risulta nessun caso di diversa lettura dell’articolo; per questo si richiedeva l’archiviazione.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame

Sulla base dell’istruttoria svolta e della documentazione acquisita si evidenzia che in ordine alla fattispecie rilevata riguardante il blocco indebito delle suddette linee telefoniche, del fax e del servizio di tele-assistenza, l’articolo 26, comma 1, delle “Condizioni generali di abbonamento” stabilisce: “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 (“Telecom Italia si impegna a ripristinare gli eventuali disservizi della rete e/o del Servizio entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione.....Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che verranno riparati tempestivamente”), 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”.

CONSIDERATO che la società Telecom Italia S.p.A. si è attivata tempestivamente al rientro del guasto provvedendo una prima volta a distanza di 5 giorni (03.03.2001-07.03.2001) dal verificarsi del disservizio e della relativa segnalazione, e quindi nel rispetto dei termini previsti contrattualmente, mentre il rientro nel secondo caso è avvenuto in 2 giorni (19.01.2004-21.01.2004);

CONSIDERATO, per quanto sopra esposto, che la società Telecom Italia S.p.A. ha posto in essere un comportamento conforme alla normativa sopra specificata;

RITENUTA, pertanto, l’insussistenza di alcuna responsabilità contrattuale, ai sensi dell’articolo 1218 cc, in capo alla società Telecom Italia S.p.A. in ordine alla questione sollevata dall’istante, tale da giustificare l’accoglimento delle richieste di indennizzo rappresentate dal medesimo;

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

Il rigetto dell'istanza presentata dalla società UUUU in data 28 giugno 2005.

La presente delibera è notificata alle parti, pubblicata nel Bollettino ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito *web* dell'Autorità.

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