DELIBERA N. 11/08/CIR

Definizione della controversia Toccini / 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 13 dicembre 2006, prot. n. 63093/06/NA, 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 febbraio 2007 (prot. n. 10210/07/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 14 marzo 2007;

UDITE le parti, come si evince dal verbale di audizione del 14 marzo 2007;

VISTA la memoria difensiva presentata dalla parte istante in data 15 marzo 2007 prot. n. 17905/07/NA;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Risultanze istruttorie.

Sulla base della documentazione acquisita agli atti nonché nel corso dell'audizione tenutasi in data 14 marzo 2007 presso la Direzione Tutela dei Consumatori di questa Autorità, è risultato che:

Il sig. XXXXXX, intestatario dell'utenza telefonica: xxxx, lamentava vari disservizi, quali la disattivazione ingiustificata della linea telefonica, le variazioni contrattuali nel passaggio dal sistema ETACS a quello GSM, l'addebito in bolletta della voce "anticipo conversazioni" nonché la mancanza del rendiconto delle telefonate e della domiciliazione bancaria.

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

- In seguito ad alcuni messaggi ricevuti da TIM nell'autunno 2005 che avvisavano della dismissione del sistema ETACS a ridosso del 31.12.2005, si è recato in alcuni centri TIM per procedere al passaggio al nuovo sistema denominato GSM, ma ciò risultava impossibile poiché il numero in questione non risultava ancora nell'elenco;

- In data 30.12.2005 improvvisamente il servizio telefonico veniva sospeso senza alcuna comunicazione né scritta né telefonica e senza informazioni per il passaggio al nuovo sistema GSM;

- dopo le numerose segnalazioni poste in essere dall'utente presso i centri TIM, finalmente l'utenza telefonica veniva inserita nell'elenco con rassicurazioni che sarebbe arrivato per posta un modulo di richiesta di passaggio da ETACS a GSM;

- in data 18.01.2006 il modulo arriva all'utente, viene compilato e inviato ma solo in data 27.02.2006, dopo numerosi solleciti telefonici, la linea telefonica viene riattivata;

- infine, l'arrivo della nuova bolletta presentava delle condizioni contrattuali differenti, l'addebito della voce "anticipo conversazioni" nonché la mancanza del rendiconto delle telefonate e della domiciliazione bancaria;

- pertanto, alla luce di quanto esposto e al fine di comporre bonariamente la controversia, l'utente chiedeva, sia con propria richiesta, € 1.000,00 per i maggiori costi sostenuti, € 5.000,00 per la riduzione della produzione, € 3.000,00 per le perdite subite, € 5.000,00 per il danno d'immagine;

- non avendo ricevuto alcun riscontro alle richieste di cui al punto precedente, l'istante chiedeva di procedere al tentativo obbligatorio di conciliazione presso l'Unione Nazionale Consumatori;

- che all'udienza fissata in data 27.07.2006, regolarmente citata, compariva ma non accentuando le richieste della parte istante, il tentativo veniva, quindi, dichiarato concluso con esito negativo.

La società Telecom Italia S.p.A., nel corso dell'udienza del 14 marzo 2007, ha eccepito che la dismissione della rete TACS intervenuta a fine 2005 è stata anticipata alla clientela con varie comunicazioni e annunci a partire dall'aprile 2005 ed a più riprese anche nei successivi mesi anche attraverso specifici sms informativi, anche per presentare alla clientela le soluzioni alternative individuate e le possibili promozioni alle quali aderire. Considerata la consistenza dei clienti e le particolari procedure tecnico informatiche necessarie ad organizzare il passaggio da una tecnologia all'altra, furono messi in campo una serie di implementazioni informatiche ed assistenza al cliente ad hoc atte ad evitare ogni possibile disservizio in tale fase di passaggio. Ciò nonostante quanto lamentato dal cliente è stato determinato da un disallineamento tra i sistemi che non ha permesso di lavorare in termini congrui il passaggio tra le due tecnologie. A seguito di tale disallineamento per cui la linea del cliente pur avendo ricevuto tutte le informative non risultava presente nei database aziendali tra quelle interessate da tale attività tecnica è risultata così cessata. Per riavviare il servizio, quindi, si è dovuto far ricorso ad una procedura che appoggiandosi a quella che gestisce le richieste di portabilità del numero, che ha tuttavia comportato la perdita di alcune informazioni importanti sulla configurazione dell'utenza. Il servizio è stato riattivato non appena tecnicamente possibile alla data 21 febbraio 2006, attivando la numerazione già assegnata all'utente su rete GSM. A seguito del reclamo scritto del cliente che lamentava l'addebito dell'anticipo conversazione, il diverso profilo family dell'utenza e la mancata domiciliazione dei conti telefonici, il mancato servizio di documentazione del traffico, si è provveduto in data 2 maggio 2006 a riattivare quest'ultimo servizio. Per quanto sopra, Telecom si impegna a procedere tecnica alla riconfigurazione dell'utenza secondo le caratteristiche della stessa con riferimento al profilo business e la prestazione della domiciliazione in assenza della quale viene effettuato l'addebito per l'anticipo conversazioni. Tale configurazione avverrà contattando il cliente per l'eventuale necessità di definire un profilo tariffario adeguato alle esigenze del cliente stesso laddove non fosse tecnicamente possibile il mantenimento del vecchio profilo tariffario. Telecom contesta invece la genericità delle richieste risarcitorie avanzate in tale sede, anche in considerazione della natura della presente procedura, rendendosi comunque disponibile ad individuare una soluzione di componimento bonario in una logica di riconoscimento di indennizzi anche se non specificatamente previsti nelle condizioni generali di contratto.

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 disattivazione ingiustificata della linea telefonica, le variazioni contrattuali nel passaggio dal sistema ETACS a quello GSM, l'addebito in bolletta della voce "anticipo conversazioni" nonché la mancanza del rendiconto delle telefonate e della domiciliazione bancaria..

In riferimento al caso in oggetto, appare necessario rilevare che:

- L'art. 7, comma 2, delle "Condizioni Generali di Abbonamento" della Telecom Italia S.p.A. stabilisce quanto segue: "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 16.11.2002, non ha fatto seguito alcuna risposta del gestore.

- Le Condizioni Generali di Abbonamento, prevedono, 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".

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

a) gestire i reclami degli utenti in conformità dell'art. 17, comma 1, delle Condizioni Generali. Tale articolo così dispone: "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 a possibili disservizi causati;

c) rispettare i tempi di gestione del reclamo secondo quanto previsto nelle "Condizioni Generali di abbonamento".

RILEVATO che la società Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna documentazione probatoria attestante la regolare e corretta gestione del cliente, riconoscendo il disservizio;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che nella fattispecie *de qua* debba ravvisarsi, 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, mediante assegno bancario, all'utente Sig. XXXXXX, l'indennizzo di Euro 427,50, computato moltiplicando l'importo di Euro 7,50 previsto dall'art. 26, comma 1, delle Condizioni Generali di Contratto:

- per il numero di 57 giorni di interruzione del servizio, per il periodo di riferimento *30 dicembre 2005 al 27 febbraio 2006*;

- lo storno dell'importo relativo alla voce "anticipo conversazioni" della fattura n. 7N00183428. 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.

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