

DELIBERA N. 12/8/CIR

Definizione della controversia Sivinest./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 e integrazioni;

VISTA l'istanza pervenuta in data 15 maggio 2007, prot. n. 0031371, con la quale l'utente XXXXXX., in persona dell'amministratore delegato YYYY, ha chiesto all'Autorità la definizione della controversia in essere con Telecom Italia S.p.A.;

VISTA la nota del 29 ottobre 2007, prot. n. 64470/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 novembre 2007;

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

CONSIDERATO quanto segue:

1. Risultanze istruttorie

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

La società XXXXXX., titolare dell'utenza telefonica: xxxx, lamenta la ritardata attivazione del servizio ADSL da parte dell'operatore Telecom Italia S.p.A..

In particolare, la società XXXXXX. ha rappresentato che:

a) in data 24 ottobre 2006, sottoscriveva un contratto di abbonamento ALICE BUSINESS per la fornitura del servizio ADSL da parte della società Telecom Italia S.p.A.;

b) il servizio avrebbe dovuto essere attivo a partire dal 27 novembre 2006, così come indicato nel documento finale di collaudo rilasciato da Telecom Italia, ma a tale data la connessione risultava non accessibile;

c) nonostante i numerosi reclami inoltrati e gli interventi tecnici succedutisi, il servizio ADSL veniva reso fruibile solo a far data dal 1° febbraio 2007, ovvero con un ritardo di 66 giorni rispetto alla data di attivazione inizialmente indicata.

La società Telecom Italia S.p.A., in sede di udienza, evidenziava che:

a) il contratto denominato "Alice Business Group", sottoscritto dal cliente prima dell'entrata in vigore della delibera 131/06/CSP, nulla prevedeva circa il riconoscimento di indennizzi in caso di mancata o ritardata attivazione;

b) il servizio ADSL, che avrebbe dovuto essere disponibile dal 27.11.2006, risulta attivo a far data dal 02.02.2007;

c) in considerazione della ritardata attivazione, la società medesima aveva già provveduto a stornare gli importi addebitati all'utente nel periodo di mancata erogazione del servizio e, a ristoro del disservizio patito, si impegnava a riconoscere, oltre agli indennizzi calcolati in conformità a quanto previsto dall'art. 26 delle proprie Condizioni Generali di Abbonamento, anche gli indennizzi calcolati sulla base del canone previsto per il servizio Alice Business Group, pari ad Euro 145,75, per il periodo dal 27.11.2006 al 02.02.2007.

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 riferimento al caso in oggetto, trova applicazione in via analogica l'articolo 4 delle condizioni generali di abbonamento che, in tema di attivazione del servizio, prevede, al

terzo comma, che *“qualora per cause imputabili a Telecom Italia il servizio venga attivato in ritardo rispetto ai tempi previsti, il cliente avrà diritto agli indennizzi previsti dal successivo articolo 26..., fermo restando che Telecom Italia non sarà in alcun caso responsabile per ritardi attribuibili a forza maggiore o eventi non attribuibili alla stessa Telecom Italia.”*

RILEVATO che la società Telecom Italia S.p.A., su cui incombe l’obbligo contrattualmente assunto di provvedere all’erogazione del servizio, non ha prodotto alcuna prova atta ad escludere la propria responsabilità in ragione della riconducibilità, sul piano causale, della ritardata attivazione a cause di *“forza maggiore”* ovvero ad *“eventi non ad essa attribuibili”*;

RILEVATO che, ad onta dei numerosi reclami inoltrati dall’utente a far data dal 27 novembre 2006, la società Telecom Italia S.p.A. ha provveduto a ripristinare l’erogazione del servizio solo in data 2 febbraio 2007, ovvero con un ritardo di 66 giorni rispetto alla data di attivazione indicata dall’operatore;

CONSIDERATO che, in base all’articolo 26, comma 1, delle condizioni generali di contratto, *“...qualora Telecom Italia non rispetti i termini previsti per l’attivazione del Servizio, il Cliente ha diritto ad un indennizzo pari al 50% del canone mensile corrisposto dal Cliente”* per ogni giorno di disservizio subito;

RILEVATO che la società Telecom Italia S.p.A., pur essendosi impegnata in sede d’udienza a provvedere al riconoscimento degli indennizzi dovuti, non ha prodotto alcuna documentazione probatoria attestante la corretta quantificazione e l’effettiva liquidazione dei relativi importi;

RILEVATO che il canone mensile per il servizio di ADSL corrisposto dal cliente ammontava ad Euro 145,75 iva esclusa;

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, alla società XXXXXX., l’indennizzo di Euro 4.809,75, da intendersi al netto delle eventuali somme già corrisposte all’utente, computato moltiplicando l’importo di Euro 72,87, pari al 50% del canone mensile corrisposto dall’utente per il servizio ADSL, per n. **66** giorni di ritardo, per il periodo di riferimento *27 novembre 2006 – 2 febbraio 2007*;

secondo quanto disposto dall'articolo 26 delle Condizioni generali di abbonamento Telecom Italia.

La società medesima è tenuta, altresì, a provvedere alla regolare e corretta gestione amministrativo-contabile inerente la posizione dell'istante, mediante il rimborso e/o lo storno degli importi fatturati nel periodo di mancata erogazione del servizio.

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'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