

DELIBERA n. 12/09/CIR

Definizione della controversia Fera / Opitel S.p.A.

L'AUTORITA'

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 19 febbraio 2009;

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 1 agosto 2003, n. 259, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la delibera n. 173/07/CONS "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed 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 31 ottobre 2008 con la quale il sig. XXX ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Opitel S.p.A (già Tele 2 Italia S.p.A.);

VISTA la nota del 24 novembre 2008 (prot. n. U/74312/08/NA), con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 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 stessa in data 22 gennaio 2009;

UDITE entrambe le parti nella suindicata udienza;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia

Il sig. XXX, intestatario dell'utenza telefonica n. YYY, nella propria istanza e nel corso dell'istruttoria, ha rappresentato quanto segue:

- a) a seguito della sottoscrizione del contratto "ADSL 2 MEGA FLAT" con la società Opitel S.p.A., a far data dal 1 ottobre 2007 il servizio ADSL era interessato da continue disconnessioni e da lentezza di navigazione;
- b) riscontrato il malfunzionamento del predetto servizio, parte istante contattava il servizio assistenza clienti e su suggerimento del personale addetto, aderiva al nuovo servizio "ADSL 4 MEGA TUTTO COMPRESO", confidando in tal modo nella risoluzione del disservizio;
- c) nonostante il cambio dell'offerta commerciale, avvenuto nel mese di novembre 2007, il malfunzionamento del servizio ADSL perdurava al punto da indurre il ricorrente a presentare, in data 23 maggio 2008, a mezzo raccomandata A.R. istanza di recesso contrattuale e contestuale rientro in Telecom Italia;
- d) a seguito della predetta richiesta di disdetta contrattuale, ricevuta dalla società Opitel S.p.A. in data 3 giugno 2008, il rientro della numerazione in Telecom Italia S.p.A. avveniva in data 18 giugno 2008;
- g) in sede di definizione della controversia, parte istante richiedeva la liquidazione di un congruo indennizzo a copertura del pregiudizio causato dal malfunzionamento, il rimborso di Euro 116,35 oltre IVA, quale somma degli importi fatturati per il servizio ADSL dal 13 dicembre 2007 al 16 giugno 2008, nonché l'importo Di Euro 200,00 per il rientro in Telecom Italia.
 - La società Opitel S.p.A. in sede di udienza del 22 gennaio 2009 si è dichiarata disponibile a riconoscere, a mero titolo conciliativo, un indennizzo di Euro 400,00 a saldo e stralcio di ogni ulteriore eventuale pretesa creditoria, precisando altresì che "*i reclami del cliente sono stati gestiti nella maniera più corretta e riportandosi alla nota del 3 ottobre 2008, prodotta in copia agli atti per quel che riguarda la richiesta di rimborso delle spese di allaccio in Telecom*". Tale proposta non è stata accettata da parte istante, che ha richiesto in sede di udienza il

provvedimento decisorio di questa Autorità in ordine alla res controversa.

II. Valutazioni in ordine al caso in esame

In via preliminare, si deve evidenziare dalla documentazione acquisita agli atti ed in particolare dalla nota del 3 ottobre 2008, che la società Opitel S.p.A. si è limitata a dichiarare che *“le segnalazioni di carattere tecnico, che il cliente ha comunicato al nostro Servizio d’Assistenza, a seguito delle verifiche effettuate, risultano essere state regolarmente gestite; inoltre ed a tale proposito Vi informiamo che, relativamente alle predette difficoltà nell’utilizzo del servizio ADSL riscontrate dal cliente, le stesse non risultano essere state causate dalla presenza di guasti verificatisi sulla linea ADSL. Altresì Vi comunichiamo che, come anche specificato sul sito www.tele2.it, nonché nelle clausole contrattuali al punto 11.3 “Il cliente riconosce ed accetta che l’effettiva velocità del collegamento ADSL dipende dal grado di congestione della rete, dalla qualità delle rete di accesso e dell’impianto telefonico del cliente. TELE 2 non è pertanto in grado di garantire l’effettivo raggiungimento della velocità nominale”*. In sede di contestazione, la società Opitel S.p.A. avrebbe dovuto provare la gestione dei reclami, documentando gli accertamenti compiuti ovvero gli interventi predisposti per la rimozione delle irregolarità riscontrate dal cliente, in conformità a quanto disposto dall’articolo 8, comma 4, della delibera n.179/03/CSP.

In mancanza di qualsiasi elemento di prova, il malfunzionamento del servizio ADSL sull’utenza in epigrafe per il numero di 261 giorni nel periodo di riferimento*1 ottobre 2007 – 18 giugno 2008* è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Opitel S.p.A. ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall’utente.

Per quanto concerne il rimborso delle spese di riallaccio in Telecom, la richiesta non può essere accolta in quanto il predetto rimborso è dovuto solo ed esclusivamente in caso di attivazioni non richieste in ordine a quanto disposto dall’articolo 7, comma 5 della delibera n.179/03/CSP, secondo cui *“gli operatori provvedono, a loro cura e spese, al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali pre-esistenti o al ritiro di detti beni. Tutti i costi, tra i quali quelli derivanti dal ripristino della precedente configurazione, sono a carico dell’operatore che ha disposto l’attivazione o la disattivazione della prestazione non richiesta dall’utente”*.

CONSIDERATO che la società Opitel S.p.A. avrebbe dovuto garantire il servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, in conformità a quanto disposto dall'articolo 3, comma 4, della delibera n.179/03/CSP;

RILEVATO, per quanto sopra esposto, che la società Opitel S.p.A. non ha fornito un adeguato supporto probatorio tale da dimostrare la corretta e regolare gestione dei reclami sollevati dal cliente;

RITENUTO, pertanto, che dagli atti del procedimento non risulta giustificata la fatturazione di Euro 116,35 oltre IVA, quale somma degli importi addebitati nel periodo di disservizio *13 dicembre 2007 – 16 giugno 2008*, regolarmente pagati da parte istante e che la responsabilità per i disagi patiti dall'istante è imputabile esclusivamente alla società Opitel S.p.A. ed, in quanto tale, implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'istante, ai sensi dell'art. 11 comma 2 della delibera n. 179/03/CSP;

RITENUTO, inoltre, che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Stefano Mannoni, relatore ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

La società Opitel S.p.A. è tenuta a corrispondere, mediante assegno bancario, all'utente sig. XXX, l'indennizzo di Euro **652,50** (seicentocinquantadue/00), computato moltiplicando l'importo di Euro 2.50 per n. **261** giorni di mancata regolare fruizione del servizio ADSL per il periodo di riferimento *1 ottobre 2007 al 18 giugno 2008*, secondo il parametro previsto dalla Carta dei servizi, oltre il rimborso, da corrispondersi secondo la medesima modalità, dell'importo di Euro **116,35** oltre IVA, quale somma degli importi fatturati nel predetto periodo di riferimento e l'importo di Euro **150,00** (centocinquanta/00) per le spese sostenute per la presente procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera n.173/07/CONS.

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.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e di rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

La società Opitel S.p.A. è tenuta 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.

Napoli, 19 febbraio 2009

ILPRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Stefano Mannoni

per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola