

Delibera n. 12/10/CIR

Definizione della controversia Parisi / Telecom Italia S.p.A. e Wind telecomunicazioni S.p.A.

L'AUTORITÀ

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti dell'11 marzo 2010;

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.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;

VISTE le istanze del 5 giugno 2009 acquisite al protocollo generale ai nn. 44004/09/NA - 44008/09/NA con le quali la sig.ra XXXX, rappresentata e difesa dall'avv. XXXX, ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con le società Telecom Italia S.p.A. e Wind Telecomunicazioni S.p.A.;

VISTE le note del 3 agosto 2009 prot. nn. U/64194/09/NA – U/64195/09/NA con le quali 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 controversia in data 2 dicembre 2009;

UDITE le parti nel corso della predetta audizione;

VISTA la successiva nota dell'11 dicembre 2009 prot. n. 92162/09/NA con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori ha chiesto, ai sensi dell'articolo 18, comma 2 dell'allegato A della delibera n. 173/07/CONS, alle società Wind Telecomunicazioni S.p.A. e Telecom Italia S.p.A. di produrre elementi utili ed ulteriore documentazione ai fini dell'integrazione istruttoria;

VISTA la nota del 29 dicembre 2009 prot. n. 94888/09/NA con la quale la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. presentava la memoria difensiva, in riscontro alla predetta richiesta di integrazione istruttoria;

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

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

La sig.ra XXXX, intestataria dell'utenza telefonica n. xxxx, contesta il ritardo nell'attivazione del servizio Adsl, come da contratto sottoscritto in data 15 maggio 2008 con la società Telecom Italia S.p.A., nonché il mancato riscontro alla richiesta di disdetta contrattuale da parte della società Wind Telecomunicazioni S.p.A..

In particolare l'utente, nella propria istanza e nel corso dell'istruttoria, ha rappresentato quanto segue:

1. a fronte della sottoscrizione contrattuale del 15 maggio 2008, avente ad oggetto l'adesione all'offerta commerciale "Alice Tutto Incluso", con contestuale istanza di recesso contrattuale dall'operatore Wind Telecomunicazioni S.p.A., la società Telecom Italia S.p.A., confermando con nota del 3 giugno 2008 la disattivazione del servizio di Preselezione Automatica fornito dall'operatore Wind Telecomunicazioni S.p.A., provvedeva esclusivamente all'attivazione del servizio di fonia vocale in data 4 giugno 2008, mentre il servizio Adsl veniva reso funzionante solo a far data dal 2 ottobre 2009;
2. a distanza di oltre quattro mesi dalla relativa richiesta, attesa l'impossibilità di usufruire del servizio Adsl, la ricorrente presentava formale reclamo alla società Telecom Italia S.p.A. a mezzo raccomandata A.R. del 3 ottobre 2008, ricevuta dalla predetta società in data 3 ottobre 2009, come si evince dal timbro postale apposto sull'avviso di ricevimento, prodotto in copia agli atti;
3. successivamente, con nota del 24 ottobre 2008 la società Telecom Italia S.p.A., in riscontro al predetto reclamo, comunicava la propria estraneità all'accaduto, adducendo che *"l'attivazione o la disattivazione del servizio Adsl di altro gestore avviene senza che Telecom Italia abbia alcuna facoltà di controllo o di intervento"*;
4. pertanto, alla luce di quanto dedotto dalla predetta società, la ricorrente richiedeva alla società Wind Telecomunicazioni S.p.A. chiarimenti in ordine alle modalità e alle tempistiche di gestione della procedura di migrazione della numerazione a seguito

della disdetta contrattuale, formalizzata in data 16 maggio 2008, e del conseguente rilascio del codice di migrazione per il rientro in Telecom Italia S.p.A.: pur tuttavia, tale richiesta non riceveva riscontro;

6. mediante l'intervento di questa Autorità, la ricorrente ha chiesto la liquidazione di un congruo indennizzo per il ritardo nell'attivazione del servizio Adsl, il rimborso dell'importo di euro 134,00, versato per l'acquisto di una chiavetta Wind, comprensivo dei costi di ricarica per la navigazione in internet nonché il rimborso delle spese procedurali sostenute per l'espletamento della presente procedura.

La società Wind Telecomunicazioni S.p.A., udita in conference call in data 2 dicembre 2009, ha rappresentato quanto segue: *“la disattivazione del servizio è avvenuta in data 13 giugno 2008. Evidenzia che a seguito di successiva segnalazione è stato predisposto un intervento tecnico che ha confermato la dismissione del 13 giugno 2008. Evidenzia che la responsabilità è imputabile al mancato aggiornamento dei database di Telecom”*.

La società Telecom Italia S.p.A., udita in pari data, ha dichiarato che *“il servizio ADSL è funzionante dal 2 ottobre 2009 e che in precedenza risultano essere stati emessi vari ordinativi di attivazione del servizio Adsl, tutti andati KO per problemi tecnici”*.

II. Valutazioni in ordine al caso in esame

In via preliminare, si deve evidenziare che la richiesta istruttoria disposta nei confronti di entrambe le società è stata motivata dall'esigenza di acquisire la documentazione probatoria ed ulteriori elementi di valutazione utili al fine di riscontrare profili comuni di responsabilità nella gestione della cliente.

In riscontro alla predetta richiesta, la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. con nota del 29 dicembre 2009, ha confermato quanto dedotto in sede di udienza, adducendo nello specifico che *“sul nostro sistema Siebel, SDC e Portale Telecom la richiesta di disattivazione del servizio adsl per la linea n.xxxx è stata inserita in data 12 giugno 2008 ed espletata da Telecom in data 13 giugno 2008. Dal momento che il cliente aveva attivo con Wind un servizio Adsl Bitstream, quindi su linea Telecom, si ritiene fosse compito di Telecom liberare la portante. Pertanto, se per un'anomalia tecnica o di sistema ciò non è stato fatto, riteniamo non sia ascrivibile a Wind”*. A supporto di quanto sopra asserito, la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. ha prodotto in copia la schermata del portale Telecom con i dati gestionali notificati da Telecom Italia in merito alla dismissione del servizio Adsl Bitstream attestato sulla linea in epigrafe: pertanto, la società medesima ha dimostrato di avere dato esecuzione alla richiesta di disdetta contrattuale con decorrenza 20 giugno 2008 nel rispetto della tempistica ivi prevista.

Di contro, la società Telecom Italia S.p.A., noncurante della richiesta di integrazione istruttoria, non ha fornito alcuna documentazione a supporto di quanto dedotto in sede di udienza, ed in particolare non ha fornito prova delle motivazioni tecnico-giuridiche che hanno causato lo scarto degli ordinativi di lavorazione,

determinando di conseguenza il ritardo nell'attivazione del servizio Adsl, che a fronte della richiesta del 15 maggio 2008 è stato reso funzionante solo a far data dal 2 ottobre 2009.

Pertanto, all'esito delle risultanze istruttorie, in mancanza di qualsiasi elemento di prova, il ritardo nell'attivazione del servizio Adsl sull'utenza in epigrafe per il numero di 453 giorni nel periodo di riferimento intercorrente dal 6 luglio 2008 al 2 ottobre 2009, per un totale di n.453 giorni, " è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Telecom Italia S.p.A..

Il predetto computo tiene conto della tempistica dei 50 giorni decorrenti dal giorno della registrazione dell'ordine, prevista dall'articolo 4, della Carta dei Servizi in materia di servizio Adsl residenziale secondo cui *"...nel caso di attivazione del servizio Alice Voce e Alice Home tv (inclusa connettività Adsl) il tempo massimo di attivazione del servizio è di 50 giorni solari"* e la predetta responsabilità implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente.

Al riguardo, in materia di garanzie offerte al cliente, la Carta dei Servizi Telecom stabilisce: *"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 di ritardo, per i servizi di connettività flat/semiflat, fino ad un massimo di 100 (cento) euro"*.

ACCERTATO che la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. a fronte della richiesta di disdetta contrattuale con decorrenza dal 20 giugno 2008, formalizzata in data 16 maggio 2008, ha provveduto alla dismissione del servizio Adsl nella tempistica prescritta, fornendone causa di esonero da responsabilità;

CONSIDERATO, invece, che la società Telecom Italia S.p.A. non ha fornito alcun elemento probatorio in ordine alla corretta e regolare gestione del cliente e non ha addotto alcuna giustificazione in ordine al ritardo nell'attivazione del servizio Adsl, richiesto in data 15 maggio 2008;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che l'accertata responsabilità per inadempimento contrattuale ai sensi dell'articolo 1218 del codice civile è ascrivibile esclusivamente alla società Telecom Italia S.p.A., con conseguente obbligo della stessa alla corresponsione degli indennizzi ed al rimborso dell'importo di euro 134,00, versato per l'acquisto di una chiavetta Wind, comprensivo dei costi di ricarica per la navigazione in internet, come da documentazione prodotta in copia agli atti;

RITENUTO altresì, che il computo della misura dell'indennizzo deve necessariamente prescindere dal massimale di euro 100 previsto dalla Carta dei Servizi Telecom Italia S.p.A., in quanto la relativa applicazione viola, in termini di adeguatezza, il principio di proporzionalità, quale corrispondenza dell'indennizzo erogato al pregiudizio subito, valutata sulla base di una serie di elementi di natura soggettiva, oggettiva e temporale, come 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 ai sensi dell'articolo 11, comma 2, della delibera n.179/03/CSP;

RITENUTO, infine, che, per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare in favore dell'istante l'importo omnicomprensivo di Euro 200,00, in considerazione del fatto che l'istante ha esperito due distinti tentativi di conciliazione nei confronti delle società Wind Telecomunicazioni S.p.A. e Telecom Italia S.p.A., e che lo stesso non ha per contro sostenuto spese per presenziare all'udienza svolta dinanzi all'Autorità;

RITENUTO che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questa Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'articolo 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 Roberto Napoli, relatore ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

La società Telecom Italia S.p.A., in accoglimento delle istanze formulate dalla sig.ra XXXX, in data 5 giugno 2009, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno bancario, le somme così liquidate:

- i) euro 2.265,00 (duemiladuecentosessantacinque/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro ordinario giornaliero di euro 5,00 per il numero di 453 giorni di mancata fruizione del servizio Adsl nel periodo intercorrente dal 6 luglio 2008 al 2 ottobre 2009 in conformità a quanto disposto dalla Carta dei Servizi di Telecom Italia S.p.A.;
- ii) euro 134,00 (centotrentaquattro/00) euro 134,00, a titolo di rimborso del costo di acquisto di una chiavetta Wind, comprensivo anche dei costi di ricarica per la navigazione in internet;
- iii) euro 200,00 (cento/00) quale rimborso delle spese sostenute dall'utente stesso per l'esperimento del tentativo di conciliazione e per lo svolgimento della presente procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6, della delibera n. 173/07/CONS.

Le somme di cui ai punti i),ii) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

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. 19, comma 3, della delibera n.173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n.259.

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

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.

Napoli, 11 marzo 2010

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Roberto Napoli

Per visto di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola