

Delibera n. 134/11/CIR

Definizione controversia
Piombino Cianfarelli/ Telecom Italia S.p.a.
(gu14/166/08)

l'Autorita'

NELLA sua riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 3 novembre 2011;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*" e, 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 "*Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti*" pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale n.120 del 25 maggio 2007;

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 febbraio 2008 (Prot. n. 7887), con la quale la sig.ra **Flora** Piombino Cianfarelli 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 29 febbraio 2008 (Prot. n. 11412), con cui la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del regolamento allegato alla delibera n. 173/07/CONS, 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 7 aprile 2008;

UDITE le parti nel corso dell'udienza del 7 aprile 2008;

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 Piombino Cianfarelli, intestataria dell'utenza telefonica n. 055-434xxx, ha lamentato la mancata attivazione del servizio ADSL da parte dell'operatore Telecom Italia S.p.A.

In particolare l'utente, nella propria istanza, ha rappresentato quanto segue:

i. in data 3 agosto 2006, a seguito di richieste di attivazione del servizio ADSL all'operatore Telecom Italia S.p.A., inviava allo stesso reclamo a mezzo raccomandata, nel quale precisava che erano già state effettuate diverse richieste di attivazione del servizio al numero 187, senza ottenere precisi riscontri in merito;

ii. in data 27 settembre 2006 inviava all'operatore un secondo reclamo a mezzo raccomandata nel quale precisava altresì di abitare in una zona centrale di Firenze già coperta dal servizio ADSL, nella quale risultava perciò inverosimile si riscontrassero problemi tecnici nell'attivare l'ADSL;

iii. in data 24 gennaio 2008 l'Associazione Federconsumatori Firenze, in qualità di rappresentante dell'utente, inviava ulteriore reclamo a mezzo mail all'operatore Telecom Italia S.p.A., in cui veniva reiterata la richiesta dell'utente;

iv. in data 5 febbraio 2008 l'operatore rispondeva via mail all'Associazione Federconsumatori rappresentando che il servizio ADSL non risultava disponibile e non vi erano previsioni circa i tempi previsti per la fornitura del servizio;

v. l'utente esperiva pertanto il tentativo obbligatorio di conciliazione (con esito negativo) e si rivolgeva poi a quest'Autorità.

Nel corso dell'udienza di discussione, l'operatore Telecom Italia S.p.A. ha rappresentato che l'utenza oggetto di contenzioso risultava attestata su un apparato di moltiplicazione da cui conseguiva l'impossibilità di poter usufruire del servizio ADSL.

In ogni caso l'operatore ha evidenziato che il servizio in questione non rientra nella logica del servizio universale e che pertanto la società non è tenuta ad effettuare alcuna offerta del medesimo nei casi in cui i costi dell'intervento superino i ricavi, come per il caso in questione; l'operatore, d'altronde, ha precisato che la circostanza (evidenziata dall'utente) che nelle immediate vicinanze del proprio domicilio fosse disponibile l'ADSL non è indicativa ai fini della soluzione del caso, poiché, evidentemente, l'impedimento tecnico nell'altro caso è stato rimosso con investimenti minori.

II. Motivi della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, l'istanza formulata dall'utente può essere accolta nei limiti che seguono.

Rispetto alla mancata attivazione del servizio ADSL da parte di Telecom Italia, in base alla documentazione disponibile in atti e alle dichiarazioni rese dalle parti, può affermarsi che all'epoca dei fatti vi era effettivamente un'impossibilità tecnica all'attivazione del servizio, che l'operatore avrebbe potuto superare soltanto tramite interventi che lo stesso riteneva onerosi e che, comunque, non era tenuto a sopportare.

Su quest'ultimo punto in particolare, infatti, giova ricordare che il servizio ADSL richiesto dall'utente allo stato non è annoverato fra quelli compresi nel "servizio universale" della cui fornitura è responsabile la Società Telecom Italia e in riferimento ai quali vige l'obbligo di fornitura sancito dal Codice delle Comunicazioni elettroniche.

Ciò non significa, tuttavia, che nel caso specifico Telecom Italia sia esente da responsabilità. L'operatore, infatti, pur potendo rifiutare – per i motivi appena indicati – la richiesta di fornitura, avrebbe dovuto informare l'utente delle problematiche rilevate.

Ciò è previsto, oltre che dalle norme di diritto comune sulla buona fede nelle trattative e nella esecuzione del contratto, dalle stesse Condizioni Generali di Contratto applicate da Telecom Italia e dalla relativa Carta dei servizi, nonché dall'articolo art. 4 della Direttiva approvata con la delibera n. 179/03/CSP, secondo cui gli utenti devono essere informati in modo chiaro, esatto e completo sulle effettive condizioni tecniche di erogazione e funzionamento dei servizi.

In altre parole, la parte istante avrebbe dovuto essere informata in modo chiaro, esatto e completo sulle effettive condizioni tecniche di attivazione (o di non attivazione) del servizio ADSL che aveva richiesto, poiché solo in questa maniera sarebbe stato effettivamente tutelato il suo diritto di scelta, e la conseguente possibilità di orientarsi verso diverso operatore telefonico o verso una diversa soluzione.

Ne consegue che fino a quando l'utente non è stata messa a conoscenza delle problematiche tecniche riscontrate, la stessa ha subito un ingiustificato ritardo nell'attivazione del servizio ADSL (poi sfociato nella mancata attivazione), che deve essere indennizzato sulla base di quanto previsto dalle Condizioni contrattuali del servizio stesso, secondo cui il tempo massimo di attivazione è di 30 giorni solari, a condizione che l'utente abbia già attivato la linea RTG (condizione che nel caso di specie sussiste).

Il parametro di indennizzo è quello previsto dalla Carta dei servizi dell'operatore per gli specifici servizi ADSL, che, in assenza di indicazioni sulla tipologia di contratto richiesta dalla signora Piombino Cianfanelli e considerato il comportamento gravemente inadempiente dell'operatore agli obblighi di informazione e di trasparenza verso l'utente, è ragionevole adottare nel suo limite massimo, pari a 5,00 euro per ogni giorno di ritardo.

Per ciò che concerne il periodo temporale di calcolo dell'indennizzo, non essendo nota la data esatta in cui per la prima volta è stata richiesta l'attivazione, l'indennizzo può farsi decorrere tra la data del 3 agosto 2006, nella quale l'utente ha sollecitato l'attivazione in forma scritta, e la data del 5 febbraio 2008, nella quale l'operatore ha infine riscontrato la richiesta di chiarimenti inviata dall'Associazione Federconsumatori per conto dell'utente, specificando che non avrebbe provveduto all'attivazione.

L'indennizzo da riconoscere è pertanto pari a euro 2.275,00 (euro 5 per 551 giorni), senza applicazione del tetto massimo previsti dalla Carta dei servizi dell'operatore, poiché in contrasto con il principio di proporzionalità dell'indennizzo rispetto al pregiudizio subito dall'utente, stabilito dalla Direttiva adottata con la delibera n. 179/03/CSP.

RILEVATO che la domanda dell'utente sia da accogliere nel senso spiegato, riconoscendo alla medesima un indennizzo per la mancata attivazione del servizio ADSL, pur non potendo, allo stato, obbligare l'operatore alla fornitura del servizio stesso;

RITENUTO, inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, che ai sensi dell'art. 19, comma 7, del regolamento, sia equo liquidare in favore dell'istante l'importo onnicomprensivo di euro 50,00 (cinquanta/00), in considerazione del fatto che il tentativo di conciliazione si è svolto nella sua città di residenza e che per il procedimento di definizione dinanzi all'Autorità la stessa si è avvalsa di un rappresentante in loco;

RITENUTO, altresì, che i rimborsi e gli indennizzi riconosciuti dall'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

1. In accoglimento dell'istanza presentata dall'utente Piombino Cianfanelli in data 13 febbraio 2008, la società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, le seguenti somme, determinate e calcolate come in motivazione:

i. euro 2.275,00 (duemiladuecentosettantacinque/00), a titolo di indennizzo per la mancata attivazione del servizio ADSL;

ii. euro 50,00 (cinquanta/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura;

con la precisazione che le somme riconosciute a titolo di rimborso o indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

2. 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.

E' fatta salva la possibilità per gli utenti 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'articolo 19, comma 3, del Regolamento di cui alla 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.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità www.agcom.it.

Roma, 3 novembre 2011

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

Per visto di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola