

Delibera n. 135/10/CIR

Definizione della controversia
Gallo xxx/ Telecomunicazioni Salernitane s.r.l.

L'AUTORITA'

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 17 dicembre 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 "Adozione del regolamento per la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e utenti" e successive modificazioni e integrazioni;

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 acquisita al protocollo n. 65267/09/NA del 7 agosto 2009 con la quale la sig.ra XXX Gallo ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Telecomunicazioni Salernitane S.r.l.;

VISTA la nota del 7 dicembre 2009 prot. n. 91203/09/NA con la quale la Direzione Tutela dei consumatori ha comunicato alle parti l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, invitando le medesime parti a presentarsi all'udienza di discussione del 3 febbraio 2010;

PRESO ATTO della mancata costituzione della società Telecomunicazioni Salernitane S.r.l. in udienza;

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

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e svolgimento istruttorio

La sig.ra XXX Gallo intestataria dell'utenza telefonica n. xxx ha contestato la mancata attivazione da parte della società Telecomunicazioni Salernitane S.r.l. del servizio Adsl richiesto mediante sottoscrizione del contratto in data 28 maggio 2005, l'indebita fatturazione dei relativi canoni, nonché il mancato riscontro alla richiesta di disdetta contrattuale.

In particolare, l'utente ha rappresentato che:

a. essendo già cliente per il servizio di fonia vocale, in data 28 maggio 2005 sottoscriveva con la società Telecomunicazioni Salernitane S.r.l. un contratto per la fornitura del servizio internet con annessa installazione del Router Pirelli;

b. a causa della mancata attivazione del servizio richiesto, in data 16 novembre 2005 formalizzava a mezzo raccomandata A.R. la richiesta di disdetta contrattuale e contestualmente chiedeva la restituzione dell'importo di euro 181,02 fatturato nel conto n.1/6232 del 6 giugno 2005 a titolo di contributo di attivazione linea aggiuntiva;

c. noncurante della richiesta di disdetta contrattuale ricevuta in data 17 novembre 2005, la società Telecomunicazioni Salernitane S.r.l. perseverava nella fatturazione di importi inerenti ad un servizio mai erogato;

d. l'istante provvedeva al pagamento di tutte le fatture, eccetto il conto n.10340 del 6 novembre 2006, mai ricevuto ma sollecitato dalla società Recovitalia di recupero crediti con nota del 13 dicembre 2008;

e. atteso il perdurare del disservizio, in data 21 settembre 2006 chiedeva l'attivazione di una nuova linea con la società Telecom Italia S.p.A..

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante ha richiesto: 1) la restituzione dell'importo di euro 181,02 quale contributo versato per l'attivazione di un servizio mai usufruito; 2) la liquidazione di un indennizzo a copertura della mancata attivazione del servizio Adsl; 3) il rimborso dei canoni pagati a fronte del servizio mai erogato; 4) il rimborso di euro 125,00 oltre iva fatturato nel conto n.6/06 del 6 ottobre 2006 pagato per l'attivazione di nuova linea con Telecom Italia S.p.A..

La società Telecomunicazioni Salernitane S.r.l., disattendendo l'avviso di convocazione per l'udienza di discussione della controversia fissata per il giorno 3 febbraio 2010, non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva.

II. Motivi della decisione

In ordine alla mancata attivazione del servizio Adsl, considerata la “franchigia” dei 30 giorni successivi alla data del 28 maggio 2005 di perfezionamento contrattuale si deve circoscrivere il disservizio nel periodo intercorrente tra il 27 giugno 2005 e il 16 dicembre 2005, data di efficacia della disdetta contrattuale . Al riguardo, in mancanza di qualsiasi elemento di prova, la mancata attivazione del servizio richiesto sull’utenza in epigrafe per il numero di 172 giorni è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Telecomunicazioni Salernitane S.r.l. ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall’utente.

Per il computo dell’indennizzo per ogni giorno di disservizio, in assenza di una previsione espressa nelle condizioni generali di contratto di Telecomunicazioni Salernitane S.r.l., si prenderà a riferimento, in via equitativa, una somma corrispondente all’importo del canone mensile contrattualmente previsto, che dalla documentazione allegata è pari ad euro 35,00 e si dividerà per 30 (la media dei giorni mensili). La cifra così ottenuta è pari ad euro 1,17 da moltiplicarsi per il numero di 172 giorni di disservizio.

RILEVATO che la società Telecomunicazioni Salernitane S.r.l. non ha fornito alcun riscontro probatorio in ordine alla mancata attivazione del servizio e al mancato riscontro della richiesta di disdetta contrattuale;

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 Telecomunicazioni Salernitane S.r.l. e che, pertanto, l’accertamento del disservizio legittima il riconoscimento del diritto dell’istante al rimborso da parte della società Telecomunicazioni Salernitane S.r.l. sia dell’importo di euro 181,02 fatturato nel conto n.1/6232 del 6 giugno 2005 a titolo di contributo di attivazione linea aggiuntiva che dell’importo di euro 125,00 oltre iva pagato dall’istante per la riattivazione del servizio con Telecom Italia, nonché il riconoscimento a favore della sig.ra XXX Gallo di un congruo indennizzo secondo il principio di proporzionalità ai sensi dell’articolo 11, comma 2, della delibera n.179/03/CSP, computato secondo il parametro di euro 1,17 equitativamente determinato come sopra;

RITENUTO, infine, che, per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare in favore dell’istante l’importo omnicomprendente di euro 100,00, in considerazione del fatto che il tentativo obbligatorio di conciliazione è stato esperito presso la Camera di Commercio di Salerno, e che l’utente 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 Enzo Savarese, relatore ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

L'accoglimento, nei termini di quanto esplicito, dell'istanza presentata dalla sig.ra XXX Gallo nei confronti della società Telecomunicazioni Salernitane S.r.l..

1. La società Telecomunicazioni Salernitane S.r.l. è pertanto tenuta a riconoscere alla sig.ra XXX Gallo tramite bonifico o assegno bancario, le seguenti somme:

- i. euro 181,02 (centottantuno/02) fatturato nel conto n.1/6232 del 6 giugno 2005 a titolo di contributo di attivazione linea aggiuntiva;
- ii. euro 125,00 (centoventicinque/00) oltre iva fatturato dalla società Telecom Italia S.p.A. nel conto n.6/06 del 6 ottobre 2006 a titolo di contributo attivazione nuova linea;
- iii. euro 201,24 (duecentouno/24) a titolo di indennizzo per la mancata fruizione del servizio dal 27 giugno 2005 al 16 dicembre 2005;
- iv. euro 100,00 (cento/00) a titolo di spese di procedura.

2. La società Telecomunicazioni Salernitane S.r.l. è tenuta altresì a provvedere all'annullamento della posizione amministrativa contabile, mediante lo storno degli importi allo stato insoluti e il rimborso degli canoni inerenti al servizio Adsl mai erogato fatturati a partire dal conto n.11174/05 del 3 novembre 2005, ritirando, al contempo, le eventuali pratiche di recupero crediti

Le somme di cui al punto 1 i), ii), iii) e 2 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'articolo 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 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.

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

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 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.

Roma, 17 dicembre 2010

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Enzo Savarese

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola