

DELIBERA n. 16/09/CIR

Definizione della controversia Thema Immobiliare srl / Telecom Italia S.p.A.

L'AUTORITA'

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 24 marzo 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'art. 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 22 ottobre 2008 prot. n. 66702, con la quale il Sig. XXX, in qualità di legale rappresentante della società Thema Immobiliare srl, 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 20 novembre 2008 (prot. n. 73779/08/DIT) 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 controversia in data 27 gennaio 2009;

VISTA la nota del 23 gennaio 2009 prot. n. 4645, con la quale l'avv. Chiara Franzoso in nome e per conto della società Thema Immobiliare srl, ha prodotto memoria difensiva prodotta ai sensi dell'articolo 16, comma 2, della delibera n.173/07/CONS;

VISTA la nota del 22 gennaio 2009 prot.n. 4398, con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori ha comunicato alle parti il differimento dell'udienza di discussione della controversia alla data del 3 febbraio 2009;

PRESO ATTO della mancata costituzione della ricorrente nella suindicata udienza;

UDITA la società Telecom Italia S.p.A., come si evince dal verbale di audizione del 27 gennaio 2009;

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

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia

La società Thema Immobiliare srl, intestataria dell'utenza telefonica n. YYY, nella propria istanza e nel corso dell'istruttoria, ha rappresentato quanto segue:

a) in data 6 aprile 2007 sottoscriveva una proposta di attivazione del servizio ALICE BUSINESS 5 FAST con la società Telecom Italia S.p.A., chiedendo nel contempo di recedere dal contratto con il precedente gestore Fastweb S.p.A.;

b) in data 8 ottobre 2007 la società Fastweb S.p.A. disattivava definitivamente la propria linea ADSL, come da disdetta inoltrata dalla società Telecom Italia S.p.A., ma da tale data il servizio ADSL non risultava funzionante;

c) nonostante i ripetuti reclami e i successivi interventi tecnici, il servizio ADSL veniva reso fruibile solo a far data dal 23 novembre 2007, con un ritardo di 45 giorni dalla data di disattivazione della linea da parte della società Fastweb S.p.A.;

d) a causa del mancato funzionamento del servizio ADSL dall'8 ottobre 2007 al 23 novembre 2007, la predetta società, operante nel settore immobiliare, subiva un notevole pregiudizio economico a danno dell'intera attività aziendale;

e) pertanto, chiede in sede di definizione della controversia, il risarcimento di Euro 45.000,00 a titolo di mancato guadagno, di Euro 5.000,00 a titolo di danno all'immagine, di Euro 1.555,00 oltre iva per il costo degli interventi di tecnici informatici; di Euro 1.132,83 per le spese legali.

- La società Telecom Italia S.p.A. in sede di udienza discussione della controversia tenutasi in data 3 febbraio 2009, ha rappresentato che *“in considerazione di quanto emerso dalla documentazione prodotta agli atti, a fronte del disservizio protratto dall'8/10/2007 al 23/11/2007 si impegna a riconoscere l'importo di Euro 505,00. Si impegna a riconoscere l'importo di Euro 100,00 a titolo di spese per l'espletamento della presente procedura ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera n.173/07/CONS, impegnandosi alla corresponsione dei predetti importi previa accettazione della parte istante”*. Tale proposta non è stata accettata da parte istante, che con nota del 10 febbraio 2009 ha richiesto la definizione della controversia *“stante l'esiguità della somma offerta a chiusura del contenzioso”*.

II. Valutazioni in ordine al caso in esame

In via preliminare si deve evidenziare che la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, della citata delibera: *“L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”*. Pertanto, domanda relativa al risarcimento del danno non trova accoglimento in questa sede.

Tanto premesso, da quanto emerso nel corso dell'istruttoria si deve evidenziare che la società Telecom Italia S.p.A., pur presenziando all'udienza di

discussione della controversia, non ha fornito alcun riscontro probatorio in ordine alla mancata erogazione del servizio ADSL, lamentata dall'utente, per il periodo di riferimento *8 ottobre 2007 – 23 novembre 2007* causata in concreto, all'esito delle verifiche effettuate, dal ritardo perpetrato dalla società medesima nell'attivazione del predetto servizio.

Al riguardo, la società Telecom Italia S.p.A., a supporto di quanto dedotto in sede di udienza, avrebbe comunque dovuto documentare l'impossibilità tecnica, nella specie la criticità di rete ovvero "*rete satura*", tale da giustificare il predetto ritardo rispetto alla registrazione del primo ordine di attivazione del servizio, avvenuta in data 11 giugno 2007. Pertanto, in conformità a quanto disposto dall'articolo 4 della Carta dei Servizi Telecom, poiché il tempo massimo di attivazione del servizio ADSL Business è di 50 giorni solari decorrenti dalla data di registrazione dell'ordine, avvenuta in data 11 giugno 2007, il ritardo nell'attivazione del servizio deve essere computato dal *1 agosto 2007 fino al 23 novembre 2007 * data quest'ultima di effettiva attivazione del servizio.

Dalla documentazione acquisita agli atti, e dalle risultanze istruttorie emerge che la mancata fruizione del servizio ADSL nel periodo di riferimento *8 ottobre 2007 – 23 novembre 2007* è stata generata dal ritardo nell'attivazione del servizio a far data dal *1 agosto 2007 fino al 23 novembre 2007*.

CONSIDERATO, per quanto sopra esposto, che la responsabilità in ordine al ritardo nell'attivazione del servizio protratto per il numero complessivo di 114 giorni, in assenza di prova contraria, è ascrivibile esclusivamente alla società Telecom Italia S.p.A.;

RITENUTO, pertanto, che la parte istante ha diritto ad un equo indennizzo da computarsi secondo il parametro di riferimento di Euro 5,00 pro die, secondo quanto disposto dall'articolo 4 della Carta dei Servizi Telecom in materia di Servizio Adsl Business;

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'art. 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere, mediante assegno bancario, all'utente sig. XXX, in qualità di legale rappresentante della società Thema Immobiliare srl, l'indennizzo di Euro **570,00** (cinquecentosettanta/00), computato moltiplicando l'importo di Euro 5,00 *pro die* per n. **114** giorni di ritardo nell'attivazione del servizio, per il periodo di riferimento *1 agosto 2007 fino al 23 novembre 2007*, in conformità a quanto disposto dall'articolo 4 della Carta dei Servizi Telecom Italia, 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.

La società medesima è tenuta a rimborsare al Sig. XXX, in qualità di legale rappresentante della società Thema Immobiliare Srl, a mezzo assegno bancario, l'importo di Euro **100,00** per le spese sostenute per la presente procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera n.173/07/CONS.

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 Telecom Italia 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.

Roma, 24 marzo 2009

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Stefano Mannoni

per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola