

DELIBERA n. 19/09/CIR

Definizione della controversia Di Ronza / Telecom Italia S.p.A.

L'AUTORITA'

NELLA sua 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'art. 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 modifiche ed 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 del 7 dicembre 2007, prot. n. 0073546, 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 Telecom Italia S.p.A.;

VISTA la nota del 18 dicembre 2007 (prot. n. 0075239) 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 24 gennaio 2008;

UDITA la società Telecom Italia S.p.A., come si evince dal verbale di audizione del 24 gennaio 2008;

VISTA la successiva documentazione del 26 febbraio 2009 trasmessa dall'istante;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Risultanze istruttorie.

Sulla base della documentazione acquisita agli atti nonché nel corso dell'audizione tenutasi in data 24 gennaio 2008 presso la Direzione Tutela dei Consumatori di questa Autorità, è risultato che:

Il Sig. XXX in data 6 marzo 2007 richiedeva alla società Telecom Italia S.p.A. l'attivazione di una nuova linea telefonica residenziale e del servizio internet adsl *flat*, aderendo all'offerta commerciale denominata "Teleconomy quando vuoi".

In particolare l'utente, nell'istanza, ha rappresentato che:

- in data 6 marzo 2007 inoltrava richiesta alla società Telecom Italia S.p.A. tramite il servizio clienti 187 per l'attivazione di una nuova linea telefonica con utenza YYY e servizio internet in modalità *flat*;
- in data 19 marzo 2007, a seguito di un sopralluogo effettuato da un tecnico di Telecom Italia, veniva constatata la necessità di eseguire lavori di scavo per la posa dei cavi e centralina;
- in data 5 aprile 2007 il comune di Merlinò nella provincia di Lodi rilasciava autorizzazione comunale con n. prot. 1288 su richiesta della società Telecom Italia per l'installazione di colonnina distributore e posa di cavi per predisporre l'attivazione dei servizi richiesti dall'utente;
- a giugno 2007 dopo numerose telefonate al servizio clienti 187 veniva fissato un appuntamento con un tecnico per l'installazione della linea, ma alla data prefissata nessuno si presentava;
- l'utente in data 7 dicembre 2007 chiedeva l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della relativa controversia;
- solo in data 22 dicembre 2007 il servizio telefonico voce veniva attivato;
- mentre il servizio internet in modalità *flat* veniva attivato in data 2 febbraio 2008.

Alla luce di quanto dichiarato la parte istante chiede:

- 1) l'indennizzo ai sensi dell'articolo 26 delle condizioni generali di contratto per la ritardata attivazione del servizio di fonia fissa richiesta in data 6 marzo 2007, attivato solo in data 22 dicembre 2007 nonostante sia stata rilasciata la relativa autorizzazione da parte del Comune di Merlino in data 5 aprile 2007 per eseguire i lavori necessari per l'attivazione dei servizi di comunicazione elettronica, che l'utente quantizza in € 1420,50 computato moltiplicando l'indennizzo giornaliero di € 6,07 per 234gg di disservizio;
- 2) l'indennizzo per la ritardata attivazione del servizio Adsl richiesto in data 6 marzo 2007 ed attivato solo in data 2 febbraio 2008;
- 3) il rimborso delle spese sostenute per l'instaurazione della procedura innanzi all'Autorità attinenti le seguenti voci: i) il rimborso per il biglietto aereo di € 134,57 per presenziare all'udienza innanzi all'Autorità; ii) rimborso per diritti di segreteria per rilascio copia dell'autorizzazione da parte del Comune di Merlino a Telecom Italia di € 25, tutte spese documentate con atti al fascicolo.

La società Telecom Italia S.p.A., in sede di udienza del 24 gennaio 2008, a seguito delle richieste avanzate dall'utente e sopra riportate ha precisato che si sarebbe impegnata *"...a verificare quanto rappresentato da controparte e a valutare nell'ipotesi di responsabilità da parte della società a riconoscere tutti i disservizi lamentati dal cliente, oltre a corrispondere le spese sostenute per l'espletamento di tale procedura"*

Con nota del 26 febbraio 2009 l'istante ha comunicato che la società Telecom Italia S.p.A. ha parzialmente soddisfatto le richieste emerse in sede di udienza del 24 gennaio 2008 e sopra indicate con particolare riferimento a quella esposta al punto 1) effettuando bonifico bancario in data 18 giugno 2008 a favore dell'utente per un importo corrispondente a quello richiesto dall'istante di € 1420,50 Pertanto a fronte della soluzione parziale della controversia, l'utente chiede che l'Autorità si pronunci sulle richieste di cui al punto 2) e 3).

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

In via preliminare si deve constatare la cessata materia del contendere per quanto concerne la richiesta di liquidazione dell'indennizzo per la ritardata attivazione del servizio di fonia fissa in quanto l'utente, come esplicitamente riconosciuto dallo stesso nella nota del 26 febbraio 2009 in atti, ha già incassato l'indennizzo di € 1420,50 concordato in sede d'udienza e liquidato dalla società Telecom Italia S.p.A. in data 18 giugno 2008.

Per quanto invece concerne la richiesta dell'indennizzo per la presunta ritardata attivazione del servizio Adsl, non è individuabile alcuna responsabilità in capo all'operatore d'accesso per quanto di seguito esposto: il caso è disciplinato dall'articolo 3.1 delle condizioni generali per l'attivazione dell'ADSL che stabilisce che il predetto servizio è attivato entro un tempo massimo di cinquanta giorni decorrenti dalla data di attivazione della linea telefonica. Per i fatti accertati, la linea telefonica è stata attivata in data 22 dicembre 2007, mentre il servizio internet in data 2 febbraio 2008 e quindi dopo 42 giorni dalla data di attivazione del servizio voce. Pertanto, l'attivazione del servizio Adsl da parte della società Telecom Italia S.p.a. è avvenuta nel rispetto dei termini contrattualmente previsti.

Diversamente merita accoglimento il rimborso delle documentate spese sostenute per l'instaurazione della pendente procedura indicate al punto 3) ai sensi dell'articolo 19, comma 6 del regolamento approvato con delibera n.173/07/CONS.

RILEVATO pertanto che l'utente è già stato ristorato per il disservizio causato dalla ritardata attivazione del servizio voce con la ricezione del bonifico effettuato in suo favore da Telecom Italia S.p.A. in data 18 giugno 2008 per un importo di € 1420,50, così come concordato in sede di udienza;

CONSIDERATO che la società Telecom Italia S.p.A. ha rispettato i termini contrattualmente previsti per l'attivazione del servizio adsl e pertanto non sussistono i presupposti per la liquidazione di un indennizzo a titolo di ritardata attivazione del predetto servizio;;

CONSIDERATO che, comunque, l'istante ha diritto al rimborso delle spese documentate e sostenute per l'espletamento della presente procedura ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera n.173/07/CONS;

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 Telecom Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere mediante assegno bancario al Sig. XXX l'importo totale di € 159,57 quale somma di € 134,57 per rimborso biglietto aereo per partecipare all'udienza del 24 gennaio 2008 e di € 25 per diritti di segreteria.

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.

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