DELIBERA N. 21/10/CIR

Definizione della controversia
Cappelletti / Telecom Italia S.p.A.

L'AUTORITA'

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 6 maggio 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'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 1 agosto 2003, n. 259, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la delibera n. 173/07/CONS "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed 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 12 febbraio 2008 (prot. n. 0007298), con la quale il sig. Cappelletti 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. (di seguito Telecom Italia);

VISTA la nota del 12 marzo 2008, (prot. n. 0013884) con cui la Direzione Tutela dei Consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 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 di discussione in data 2 aprile 2008;

UDITE entrambe le parti nel corso dell'udienza del 2 aprile 2008;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Risultanze istruttorie

L'utente, il sig. Cappelletti, titolare dell'utenza telefonica di tipo residenziale n. xxxx, lamenta l'indebita sospensione del servizio telefonico e la mancata risposta al reclamo.

In particolare è risultato quanto segue:

- i. in data 28 gennaio 2007 la linea telefonica oggetto della controversia risultava inattiva a causa di guasto tecnico, prontamente segnalato dall'istante al centro servizi di Telecom Italia;
- ii. in data 26 marzo 2007 l'utente inviava formale reclamo a mezzo fax alla società controparte, sollecitando la riparazione del guasto e il ripristino del servizio telefonico;
- iii. in data 18 aprile 2007 veniva riparato il guasto tecnico e ripristinato il servizio di fonìa;
- iv. in data 30 aprile 2007 e 22 ottobre 2007 l'utente inviava fax di reclamo alla Telecom Italia al fine di ottenere il giusto indennizzo per il disagio subito;
- v. l'istante precisa altresì di non aver mai ricevuto un riscontro formale ai reclami inviati alla società controparte.

Per quanto sopra esposto, il sig. Cappelletti chiede il giusto indennizzo per il disagio subito a causa dell'indebita sospensione della linea nonché il rimborso delle spese procedurali.

La società Telecom Italia S.p.A., in sede di udienza in data 2 aprile 2008, si è limitata a dichiarare *"...di aver già corrisposto all'utente la cifra di Euro 115,33 a titolo di parziale indennizzo per l'interruzione del servizio dal 26 gennaio al 18 aprile 2007 e si impegna a corrispondere la cifra di 109,26 euro a completamento dell'indennità dovuta ai sensi delle condizioni generali d'abbonamento."* La medesima società proponeva, altresì, il rimborso delle spese di procedura per l'importo di euro 200,00.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame

L'oggetto della presente disamina è l'interruzione della linea telefonica causata dal ritardo ingiustificato nella riparazione del guasto nonché la mancata gestione di Telecom Italia delle conseguenti segnalazioni.

La responsabilità dei suddetti disservizi non può che essere attribuita integralmente alla scorretta gestione del cliente operata dalla Telecom Italia S.p.A. .

La medesima società, infatti, non ha prodotto alcuna prova dell'impossibilità tecnica della risoluzione dei disservizi lamentati nel rispetto del termine di due giorni lavorativi contrattualmente stabilito (cfr. art. 7 delle Condizioni Generali di Abbonamento), alla quale la stessa sarebbe stata invece tenuta, né la società ha dimostrato di aver proceduto al puntuale riscontro delle correlate missive inviate dal cliente.

Infatti, sebbene nelle Condizioni Generali di Abbonamento sia previsto che per i guasti di "particolare complessità" i due giorni lavorativi sopra indicati possano essere superati, Telecom Italia non ha fornito al cliente alcuna delucidazione o giustificazione al riguardo (vale a dire in ordine alla tipologia complessa e al protrarsi del guasto,

nonché al ritardo nella riparazione dello stesso), nonostante i numerosi reclami inviati dal sig. Cappelletti sia telefonicamente che in forma scritta.

Ciò comporta che l'utente dovrà essere indennizzato, oltre che per l'indebita sospensione della linea dovuta al ritardo nella riparazione del guasto, anche per la mancata gestione delle segnalazioni inviate, che ha comportato la lesione del diritto dell'utente ad essere informato sullo stato della propria utenza.

Pertanto si ritiene di dover accogliere integralmente le richieste dell'istante.

RILEVATO che la società Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna prova dell'impossibilità tecnica alla risoluzione, in tempi brevi, dei disservizi legati ai guasti tecnici sulla linea e della regolare e corretta gestione del cliente;

RILEVATO che il guasto tecnico sulla linea è intervenuto in data 28 gennaio 2007, mentre l'effettiva riparazione è avvenuta solo in data 18 aprile 2007, per un intervallo di lavorazione di 81 giorni solari e dunque eccedente di 79 giorni il massimo consentito dalle Condizioni Generali di Abbonamento;

RITENUTO che l'utente debba essere indennizzato, altresì, per la mancata risposta ai reclami in base a quanto sancito dalle Condizioni Generali di Abbonamento di Telecom Italia le quali prevedono che l'esito dei reclami venga comunicato al cliente per iscritto entro 30 giorni solari dalla presentazione dello stesso, mentre l'effettiva risposta al reclamo, effettuato in data 30 aprile 2007, è avvenuta solo in data 22 gennaio 2008, in sede d'udienza dinnanzi al Corecom competente, per un intervallo temporale di 267 giorni solari, quindi eccedente di 237 giorni il massimo consentito dalle Condizioni Generali di Abbonamento;

RITENUTO che, a ristoro del pregiudizio subito dall'utente per la mancata risposta al reclamo e per la mancata fruizione del servizio di fonia, trova applicazione l'articolo 26, comma 1, delle Condizioni Generali di Abbonamento della società Telecom Italia S.p.A., ove è prevista la corresponsione di *“un indennizzo pari al 50% del canone corrisposto dal cliente”* per ogni giorno di disservizio subito, nel caso di specie pari ad euro 6,07, iva esclusa;

RITENUTO, infine, che, per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare in favore dell'istante l'importo onnicomprensivo di Euro 200,00, così come proposto dalla società controparte in sede d'udienza dinnanzi a questa Autorità, ai sensi dell'art.19, comma 6, della delibera n.173/07/CONS, in considerazione del fatto che l'utente ha presenziato alle udienze di conciliazione e discussione in province diverse da quella di residenza;

RITENUTO 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 Roberto Napoli relatore ai sensi dell'art. 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

1) In accoglimento dell'istanza presentata dal sig. Cappelletti in data 12 febbraio 2008, la società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, mediante tramite assegno o bonifico bancario, le seguenti somme, determinate e calcolate come in motivazione:

- i. euro 479,53 a titolo d'indennizzo, computata moltiplicando l'importo di Euro 6,07 per n. 79 giorni di ritardo nella risoluzione del guasto, intervenuto tra il 28 gennaio 2007 ed il 18 aprile 2007;
- ii. euro 1438,59 a titolo d'indennizzo, computata moltiplicando l'importo di Euro 6,07 per n. 237 giorni di ritardo nella risposta al reclamo, intervenuto tra il 30 aprile 2007 ed il 22 gennaio 2008;
- iii. euro 200,00 a titolo di rimborso delle spese procedurali, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera n.173/07/CONS;

2) Le somme così determinate a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;

3) 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 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.

Roma, 6 maggio 2010

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Roberto Napoli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola