

DELIBERA n. 28/08/CIR
definizione della controversia Terrevoli / Telecom Italia s.p.a.

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 14 maggio 2008;

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 "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 28 novembre 2007 prot. n. 71588/07/NA con la quale il sig. XXX, rappresentato dall'associazione Adoc Puglia di Bari, 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 5 dicembre 2007 prot. n. U/72969/07/NA 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 23 gennaio 2008;

PRESO ATTO della mancata costituzione della parte istante nella suindicata udienza di discussione della controversia;

UDITA la società Telecom Italia S.p.A., come si evince dal verbale di audizione del 23 gennaio 2008;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Risultanze istruttorie

Sulla base della documentazione acquisita agli atti, è risultato che:

Il dott. XXX, intestatario dell'utenza telefonica di tipo residenziale: YYY, contesta la mancata attivazione del servizio ADSL con la società Tele 2 Italia S.p.A. a causa del mancato rilascio della disponibilità della linea da parte della società Telecom Italia S.p.A..

In particolare l'utente, nell'istanza introduttiva prodotta in data 28 novembre 2007, ha rappresentato che:

a) in data 25 ottobre 2006, sottoscriveva un contratto per la fornitura del servizio "Tutto Compreso Adsl 2 mega + Urbane illimitate" con l'operatore Tele2 Italia S.p.A.;

b) successivamente, a seguito di ripetuti solleciti, in data 22 dicembre 2006 riceveva una informativa a mezzo email, con la quale la società Tele 2 Italia S.p.A. comunicava l'impossibilità di attivazione del servizio richiesto adducendo quale motivazione che *"Telecom Italia ha rifiutato la relativa richiesta in quanto sull'utenza interessata risulta già in essere un contratto ADSL con un'altra società telefonica"*;

c) repentinamente l'istante, con nota del 29 dicembre 2006 inviata a mezzo raccomandata A.R. alla società Telecom Italia S.p.A., forniva evidenza di non avere mai richiesto ad alcun operatore l'attivazione del servizio ADSL, sottolineando al riguardo l'assenza di qualsivoglia addebito in fattura inerente a voci riferite sia pure ai soli canoni;

d) la società Telecom Italia S.p.A., senza tener conto di quanto reclamato dall'utente, in data 9 maggio 2007 nel corso dell'udienza di conciliazione presso il Corecom Puglia confermava, per dichiarazione di parte, la sussistenza di un contratto ADSL sull'utenza interessata e la successiva disattivazione del servizio, senza però indicare la data della relativa cessazione e senza fornire prova di aver inoltrato alcuna comunicazione al riguardo.

- La Telecom Italia S.p.A., in sede di udienza del 23 gennaio 2008, non ha fornito alcuna giustificazione in ordine all'attivazione non richiesta del servizio ADSL sull'utenza interessata, ma si è limitata a riferire che *"in considerazione di quanto asserito dall'istante e da quanto emerso dalla documentazione evidenziata dai sistemi informativi e commerciali di Telecom, si impegna a riconoscere all'istante gli indennizzi per il disservizio lamentato da quest'ultimo relativamente al periodo compreso dal 27 ottobre 2006 al giorno 8 febbraio 2007, data di effettiva cessazione del servizio ADSL e quindi della liberazione della linea. La società si rende disponibile a chiarire quanto dichiarato al cliente stesso e si riserva di presentare copia delle schermate Pitagora a riprova della liberazione della linea nella data dichiarata"*. Al riguardo, la società ha richiesto un termine di trenta giorni per addivenire ad una composizione bonaria della controversia, fissato al 1 marzo 2008 come si evince dal relativo verbale.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame

Nel caso di specie la società Telecom Italia S.p.A. non ha fornito alcun elemento di prova idoneo a giustificare il mancato rilascio della disponibilità della linea per l'attivazione del servizio ADSL richiesto con la società Tele 2 Italia S.p.A., né ha documentato, attraverso tabulati o schermate, la data effettiva di disattivazione del servizio ADSL non richiesto, non fornendo altresì, evidenza delle ragioni che hanno impedito l'attivazione del servizio richiesto in data 25 ottobre 2006 con la società Tele 2 Italia S.p.A..

Alla luce delle predette considerazioni, in mancanza di qualsiasi elemento di prova, la mancata attivazione del servizio ADSL sull'utenza in epigrafe per il numero di 280 giorni nel periodo di riferimento(*29 dicembre 2006, data di segnalazione del disservizio – 5 novembre 2007, data di avvio della presente procedura*) è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Telecom Italia S.p.A. ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente, ai sensi dell'articolo 26 delle condizioni generali di abbonamento della Telecom Italia S.p.A..

RILEVATO che la società Telecom Italia S.p.A. non ha fornito alcun elemento probatorio nonostante l'impegno assunto dalla stessa, in sede di audizione, di produrre idonea documentazione a riprova della liberazione della linea avvenuta nella data dichiarata dell'8 febbraio 2007; né ha assolto l'impegno di addivenire ad una composizione bonaria della controversia nel termine di trenta giorni, come richiesto nel corso dell'udienza;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che l'accertata responsabilità per la mancata attivazione del servizio ADSL con la società Tele 2 Italia S.p.A., in considerazione del mancato rilascio della disponibilità della linea, è ascrivibile esclusivamente alla società Telecom Italia S.p.A.;

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 Roberto Napoli, 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, all'utente dott. XXX, l'indennizzo di Euro **1.699,60** (milleseicentonovantanove/60), computato moltiplicando l'importo di Euro 6,07, pari al 50% del canone mensile di Euro

12,14 corrisposto dall'utente per il servizio di fonia, per n. **280** giorni di mancata fruizione del servizio ADSL, per il periodo di riferimento *29 dicembre 2006 al 5 novembre 2007*, in conformità a quanto disposto dall'articolo 26 delle Condizioni generali di abbonamento Telecom Italia.

La somma così determinata a titolo di indennizzo dovrà essere maggiorata 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, 14 maggio 2008

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola