

DELIBERA n. 30/08/CIR
definizione della controversia Berardinelli / 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. 182/02/CONS "Adozione del regolamento per la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e 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 giugno 2007, prot. n. 40917/07/NA, 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 5 settembre 2007 (prot. n. 53456/07/NA) con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 14 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 18 settembre 2007;

UDITE entrambe le parti nel corso della predetta udienza;;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Risultanze istruttorie.

Sulla base della documentazione acquisita agli atti nonché nel corso dell'audizione tenutasi in data 18 settembre 2007 presso la Direzione Tutela dei Consumatori di questa Autorità, è risultato che:

Il sig. XXX, intestatario dell'utenza telefonica: YYY, lamentava: a) il malfunzionamento del modem in comodato d'uso che non ha garantito l'utilizzo del servizio denominato "ALICE 4 MEGA"; b) il ritardo nella riparazione del guasto; c) l'indebita sospensione del servizio.

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

- dalla data del 25 maggio 2005 si verificava il malfunzionamento del modem concesso dalla società Telecom Italia in comodato d'uso, tale da non consentire l'utilizzo in modo regolare e continuo del servizio ADSL; tale disservizio si protraeva sino al 30.12.2005;
- a causa di tale malfunzionamento, l'istante provvedeva all'invio di ben quattro reclami e a richiedere interventi di riparazione del guasto, omettendo di saldare la fattura n. 6/05;
- in data 26.04.2006, la Telecom, con raccomandata a/r, si scusava per i disagi causati e comunicava che avrebbe quanto prima accreditato sulla prima bolletta utile la somma di Euro 61,58 + IVA 20%;
- in seguito al mancato pagamento del conto n. 6/05, perveniva, in data 30.01.2007, un sollecito di pagamento, a seguito del quale l'istante provvedeva sanava la posizione debitoria;
- ciononostante l'avvenuto pagamento della fattura n.6/05, veniva sospeso il servizio telefonico nei giorni 16.02.2007 – 17.02.2007 e nel periodo 06.03.2007 – 23.03.2007;
- Nonostante i numerosi solleciti sia via fax che tramite raccomandata a/r, la società Telecom Italia S.p.A. non si è attivata alla risoluzione del disservizio, ma ha provveduto, in data 23.03.2007, alla risoluzione contrattuale.

La società Telecom Italia S.p.A., in sede di udienza ha eccepito che:

- in virtù della documentazione di cui era in possesso, la parte istante poteva ottenere, a titolo di indennizzo per mancata fruizione del servizio, la somma totale di Euro 100,00, considerato che i canoni relativi al periodo di riferimento erano già stati oggetto di storno. La società medesima, comunque, si è dichiarata disponibile a verificare eventuali proposte transattive a titolo di composizione bonaria della controversia..

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

In base alla documentazione disponibile in atti e alle dichiarazioni rese dalle parti, deve qui evidenziarsi che la vicenda oggetto della presente disamina si incentra su: a) il malfunzionamento del modem in comodato d'uso, e conseguente mancata fruizione del servizio denominato "ALICE 4 MEGA"; b) il ritardo nella riparazione del guasto; c) l'indebita sospensione del servizio.

In riferimento al caso in oggetto, appare necessario rilevare che:

- l'art. 7, comma 2, delle "Condizioni Generali di Abbonamento" della Telecom Italia S.p.A. stabilisce quanto segue: *"Telecom Italia si impegna a ripristinare gli eventuali disservizi della rete e/o del Servizio entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione..."*.
- le Condizioni Generali di Abbonamento, prevedono, all'art. 26, comma 1: *"Qualora Telecom Italia non rispetti i termini previsti per l'attivazione del Servizio, la riparazione di un guasto, la variazione del numero telefonico, l'effettuazione di un trasloco, di cui rispettivamente agli articoli 4.1, 7.2, 22.1, 22.2 e 25.1, il Cliente ha diritto ad un indennizzo pari al 50% del canone mensile corrisposto dal Cliente per ogni giorno lavorativo di ritardo incluso il sabato o di inadempimento delle condizioni di volta in volta stabilite e avrà la possibilità di richiedere il maggior danno subito, come previsto dal Codice Civile. In caso di ritardo nell'attivazione di un nuovo impianto o di un trasloco, l'indennizzo viene riconosciuto automaticamente"*.

CONSIDERATO che la società Telecom Italia S.p.A. avrebbe dovuto:

- a) gestire i reclami degli utenti in conformità dell'art. 17, comma 1, delle Condizioni Generali. Tale articolo così dispone: *"I reclami relativi ad importi addebitati in fattura dovranno essere inviati all'indirizzo indicato sul conto Telecom Italia entro i termini di scadenza della fattura in contestazione. Saranno salvi i casi di ritardo nel recapito della fattura opponibili validamente dal Cliente"*;
- b) effettuare i dovuti controlli sulla linea telefonica del Cliente, relativamente ai disservizi lamentati;
- c) rispettare i tempi di gestione del reclamo secondo quanto previsto nelle "Condizioni Generali di abbonamento".

RILEVATO che la società Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna documentazione probatoria attestante la regolare e corretta gestione del cliente;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che nella fattispecie *de qua* debba ravvisarsi, in capo alla società Telecom Italia S.p.A., una responsabilità contrattuale per inadempimento, ai sensi dell'articolo 1218 c.c.;

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'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 Sig. XXX, l'indennizzo di Euro 3.064,60, da intendersi al netto delle eventuali somme già corrisposte all'utente, computato moltiplicando l'importo di Euro 15,40 previsto dall'art. 26, comma 1, delle Condizioni Generali di Contratto:

- per il numero di 34 giorni di interruzione del servizio, per il periodo di riferimento *25 giugno 2005 --29 luglio 2005*;
- per il numero di 52 giorni di interruzione del servizio, per il periodo di riferimento *1 agosto 2005 --22 settembre 2005*;
- per il numero di 38 giorni di interruzione del servizio, per il periodo di riferimento *18 ottobre 2005 -- 25 novembre 2005*;
- per il numero di 21 giorni di interruzione del servizio, per il periodo di riferimento *9 dicembre 2005 -- 30 dicembre 2005*;
- per il numero di 2 giorni di interruzione del servizio, per il periodo di riferimento *16 febbraio 2007 --17 febbraio 2007*;
- per il numero di 17 giorni di interruzione del servizio, per il periodo di riferimento *6 marzo 2007 -- 23 marzo 2007*;
- per il numero di 35 giorni di interruzione del servizio, per il periodo di riferimento *9 maggio 2007 -- 13 giugno 2007*;
- la restituzione dei canoni (canone pari ad Euro 197,06 + IVA 20%) delle due fatture relative al servizio "ALICE 4 MEGA" emesse nel periodo di mancato funzionamento del servizio;
- la restituzione dei "canoni per noleggio terminal adapter" (pari ad Euro 13,70 + IVA 20%) pagati durante l'assenza del servizio telefonico.

La somma così determinata per rimborsi e indennizzi dovrà essere maggiorata 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.

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, 14 maggio 2008

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Roberto Napoli

per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola