

DELIBERA n. 31/08/CIR
definizione della controversia De Francesco / 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 4 giugno 2007, prot. n. 36415/07/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 8 giugno 2007 (prot. n. 37886/07/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 17 luglio 2007;

UDITA la parte istante, come si evince dal verbale di audizione del 17 luglio 2007;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Risultanze istruttorie.

Sulla base della documentazione acquisita agli atti nonché nel corso dell'audizione tenutasi in data 17 luglio 2007 presso la Direzione Tutela dei Consumatori di questa Autorità, è risultato che:

Il sig. XXX, intestatario dell'utenza telefonica: YYY, lamentava vari disservizi, tra cui la ritardata attivazione della linea ISDN, la mancata consegna del modem secondo quanto previsto dall'offerta relativa al servizio "Alice Free" e l'erronea fatturazione a seguito della variazione del profilo da "Alice Free" a "Alice Flat".

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

- in data 26.09.2005 richiedeva l'attivazione della linea ISDN che però veniva effettivamente lavorata solo in data 18.01.2006;
- in data 23.10.2006 chiedeva l'attivazione del servizio "Alice Free" che prevedeva il modem in comodato d'uso e due mesi di promozione gratuita ma in realtà il modem non veniva mai consegnato;
- in data 23.07.2007 chiedeva la conversione del contratto da "Alice Free" ad "Alice Flat" ma in relazione a tale variazione, da copia dei tracciati del sito 187 depositati in udienza, si evincono divergenze di date nell'attivazione di quest'ultimo servizio con conseguente erronea fatturazione;
- pertanto, alla luce di quanto esposto e al fine di comporre bonariamente la controversia, l'utente chiedeva, con propria richiesta, l'applicazione degli indennizzi previsti dalle Condizioni Generali di Contratto per il ritardo nell'attivazione della linea ISDN e lo storno e il ricalcolo delle fatture calcolate erroneamente;
- non avendo ricevuto alcun riscontro alle richieste di cui al punto precedente, l'istante chiedeva di procedere al tentativo obbligatorio di conciliazione presso la Commissione di Conciliazione della Telecom;
- in sede di udienza del 20.07.2006, l'operatore, non accoglieva le richieste della parte istante, pertanto, il tentativo veniva dichiarato concluso con esito negativo.

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 vari disservizi, tra cui la ritardata attivazione della linea ISDN, la mancata consegna del modem secondo quanto previsto dall'offerta relativa al servizio "Alice Free" e l'erronea fatturazione successiva alla variazione del profilo da "Alice Free" a "Alice Flat".

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

- L'art. 7, comma 2, delle Condizioni Generali di Abbonamento della società 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, riguardo a possibili disservizi causati;
- 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 855,00, computato moltiplicando l'importo di Euro 7,50 previsto dall'art. 26, comma 1, delle Condizioni Generali di Contratto:

- per il numero di 114 giorni di interruzione del servizio, per il periodo di riferimento *26 settembre 2005 al 18 gennaio 2006*;
- lo storno delle fatture relative al servizio Alice ed erroneamente calcolate nella conversione del contratto da "Alice Free" ad "Alice Flat". 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 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.

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