

DELIBERA N. 32/10/CIR

Definizione della controversia
Larosa/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 16 dicembre 2009 (Prot. n. 93006/09), con la quale il sig. Larosa, rappresentato e difeso dall'avv. Emanuele Di Matteo, 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 27 gennaio 2010, con la quale 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 per la discussione della questione in data 30 marzo 2010;

UDITA la società Telecom Italia S.p.A. nella predetta audizione;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e svolgimento istruttorio

Il sig. Larosa, intestatario dell'utenza di rete fissa n. xxxx, nella propria istanza e nel corso dell'istruttoria, ha rappresentato che la società Telecom Italia S.p.A. sospendeva senza giustificato motivo e senza preavviso il servizio telefonico inerente all'utenza in epigrafe per i mesi di luglio, agosto e settembre 2009.

Pertanto, l'istante in sede di definizione della controversia ha richiesto la corresponsione di euro 30.000,00 per indennizzi, oltre le spese sostenute per ottemperare al disservizio e le spese di lite.

La società Telecom Italia S.p.A., nel corso dell'udienza, ha rappresentato che *“la sospensione del servizio ha interessato l'utenza dal 29 luglio 2009 al 9 settembre 2009 per un totale di 43 giorni. Pertanto si è impegnata a riconoscere l'importo di euro 437,50 computato secondo il parametro di euro 12,50 pari al 50% del canone mensile - essendo la stessa un'utenza business – per il numero di 43 giorni, con decurtazione di euro 100,00 già corrisposti a mezzo accredito nel conto n.6/09”*.

Tale proposta non è stata accettata dal legale di parte istante.

II. Motivi della decisione

In via preliminare si deve precisare che la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, della citata delibera: *“L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”*. Pertanto, la domanda relativa al risarcimento del danno non trova accoglimento in questa sede.

Tanto premesso, da quanto emerso nel corso dell'istruttoria si deve evidenziare che la società Telecom Italia S.p.A., pur presenziando all'udienza di discussione della controversia, non ha fornito alcun riscontro probatorio in ordine alla mancata erogazione del servizio telefonico, lamentata dall'utente, protrattasi dal 29 luglio 2009 al 9 settembre 2009 per un totale di 43 giorni causata in concreto, all'esito delle verifiche effettuate, dalla conversione della linea telefonica da RTG a Tuttocompreso.

Pertanto nella fattispecie de quo trova applicazione l'articolo 27 delle condizioni generali di abbonamento di tipo residenziale che prevede che *“qualora il cliente venga sospeso dalla fornitura del servizio, ha diritto ad un indennizzo pari al 50% del canone mensile di abbonamento corrisposto dal cliente medesimo per ogni giorno solare di sospensione indebita ”*.

CONSIDERATO, per quanto sopra esposto, che la società Telecom Italia S.p.A. avrebbe dovuto garantire l'erogazione del servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, in conformità a quanto disposto dall'articolo 3 comma 4 della delibera n.179/03/CSP, astenendosi dal porre in essere qualsivoglia sospensione *“salvi i casi frode, di ripetuti ritardi di pagamento, di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile”* in conformità a quanto previsto dall'articolo 5, della delibera n.173/07/CONS e successive modifiche ed integrazioni;

RILEVATO che la predetta società ha già corrisposto l'importo di euro 100,00 a titolo di indennizzo per mancata riparazione del guasto, mediante accredito nel conto n.6/09;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che la sospensione del servizio di telefonia vocale, in assenza di prova contraria, è imputabile esclusivamente alla società Telecom Italia S.p.A. ed in quanto tale legittima la liquidazione di un indennizzo ai sensi dell'articolo 27 delle condizioni generali di abbonamento;

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;

RITENUTO, infine, che, per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare in favore dell'istante l'importo onnicomprensivo di euro 50,00, in considerazione del fatto che il tentativo obbligatorio di conciliazione è stato esperito presso il Corecom Calabria e che l'utente non ha per contro sostenuto spese per presenziare all'udienza svolta dinanzi all'Autorità;

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., in accoglimento dell'istanza formulata da sig. Larosa in data 16 dicembre 2009, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno bancario, le somme così liquidate:

i) euro 974,57 a titolo di indennizzo computato moltiplicando l'importo di euro 24,99 (pari al 50% del canone mensile di euro 49,99 dell'abbonamento linea tuttocompreso) per il numero di 43 giorni di sospensione indebita del servizio dal 29 luglio 2009 al 9 settembre 2009, al netto dell'acconto di euro 100,00 già accreditato nel conto n.6/09.

ii) euro 50,00 quale rimborso delle spese sostenute dall'utente stesso per l'esperimento del tentativo di conciliazione e per lo svolgimento della presente procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6, della delibera n. 173/07/CONS in considerazione del fatto che il tentativo obbligatorio di conciliazione è stato esperito presso il Corecom Calabria e che l'utente non ha per contro sostenuto spese per presenziare all'udienza svolta dinanzi all'Autorità.

La somma di cui al punto i) 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.

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'articolo 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'articolo 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 visto di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola