

DELIBERA n. 33/08/CIR
definizione della controversia Marino / Tele 2 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 30 novembre 2006, prot. n. 59939/06/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 Tele 2 Italia S.p.A.;

VISTA la nota del 21 dicembre 2006 (prot. n. 66754/06/NA) con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 13 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 25 gennaio 2007;

UDITA la parte istante, come si evince dal verbale di audizione del 25 gennaio 2007;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Risultanze istruttorie.

Sulla base della documentazione acquisita agli atti presso la Direzione Tutela dei Consumatori di questa Autorità, è risultato che:

Il sig. XXX, intestatario dell'utenza telefonica di tipo residenziale: YYY, lamentava l'attivazione della prestazione di CPS da parte della società Tele 2 Italia S.p.A. avvenuta con registrazione vocale del figlio minorenni dell'utenza..

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

- in data 14.10.2006, con raccomandata A/R, comunicava alla società Tele 2 Italia S.p.A. l'avvenuta attivazione del servizio CPS tramite registrazione vocale del figlio minorenni;
- nonostante numerosi reclami via fax, la società Tele 2 Italia S.p.A. non ha provveduto in alcun modo a darne riscontro e a predisporre un intervento risolutivo della problematica sollevata;
- pertanto, alla luce di quanto esposto e al fine di comporre bonariamente la controversia, l'utente chiedeva di procedere al tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CORECOM Basilicata;
- in sede di udienza del 17.11.2006, la società Tele 2 Italia S.p.A., regolarmente citata, non compariva; il tentativo veniva, quindi, dichiarato concluso con esito negativo.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

In base alla documentazione disponibile in atti, deve qui evidenziarsi che la vicenda oggetto della presente disamina si incentra sull'attivazione della prestazione di CPS da parte di Tele 2 Italia S.p.A. avvenuta con registrazione vocale effettuata con il figlio minorenni dell'intestatario della linea telefonica. .

In via generale, si deve evidenziare che a ristoro del pregiudizio subito dall'utente derivante dal sopramenzionato disservizio trovi applicazione, in materia di garanzie offerte al cliente, quanto disposto nella Carta dei Servizi della società Tele 2 Italia S.p.A. e precisamente nell'Allegato "Indicatori di qualità, relativi obiettivi ed indennizzi", in riferimento ai "Tempi di riparazione dei malfunzionamenti", alla voce "Indennizzi" - *"Qualora nella riparazione dei guasti per malfunzionamento si verifichi un ritardo superiore ai 20 giorni....., Tele 2 corrisponderà al cliente,, un importo pari EURO 2,50 per ogni successivo giorno di ritardo"*.

RILEVATO che la società Tele 2 Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna documentazione probatoria attestante la regolare e corretta gestione del cliente;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, la responsabilità esclusiva della società Tele 2 Italia S.p.A. in ordine a quanto lamentato dall'utente;

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 Tele2 Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere, mediante assegno bancario, all'utente Sig. XXX, l'indennizzo di Euro 102,50, computato moltiplicando l'importo di Euro 2,50, quale parametro di riferimento previsto dalla relativa Carta dei Servizi per il numero di 47 giorni di ritardo della procedura di disattivazione del servizio, relativamente al periodo di riferimento *14 ottobre 2006 al 30 novembre 2006*, oltre allo storno della fattura n. 23422560358 di Euro 39,34. 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 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 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

ILPRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

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