

DELIBERA N. 35/08/CIR
definizione della controversia Recanatini / Digitale Italia s.r.l.

L'AUTORITA'

NELLA 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" e successive modificazioni e 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 15 maggio 2007 (prot. n. 31375/07/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 Digitale Italia S.r.L.;

VISTA la nota dell'11 giugno 2007 (prot. n. 38443/07/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 25 giugno 2007;

UDITA la parte istante come si evince dal verbale di udienza del 25 giugno 2007;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Risultanze istruttorie

Sulla base della documentazione acquisita agli atti nonché dall'istruttoria svolta è emerso che:

il Sig. XXX lamenta la variazione delle condizioni economiche inerenti al contratto in essere con la società Digitale Italia S.r.L., ed in particolare l'aumento del canone mensile da Euro 24,00 ad Euro 30,00, nonché la successiva interruzione del servizio ADSL e della linea telefonica "Voice over IP".

In particolare, l'istante ha rappresentato che:

- in data 21 dicembre 2005, ha attivato una linea solo dati per la fornitura del servizio ADSL con la società Digitale Italia S.r.L.;
- in data 14 novembre 2006, la società Digitale Italia S.r.L. ha provveduto a comunicare con una email che a partire dal 1° gennaio 2007, si sarebbe verificato un aumento del canone mensile inerente al profilo ALFA, (variato da Euro 24,00 ad Euro 30,00), evidenziando la possibilità di recedere dal contratto entro il termine del 13.12.2006, tramite raccomandata a/r all'indirizzo comunicato;
- dopo numerose contestazioni via mail, a seguito del mancato pagamento entro i termini della fattura n. 10462/06 del 1° dicembre 2006, Digitale Italia S.r.L., in data 14.12.2006, sospendeva il servizio ADSL e la linea telefonica "Voice over IP";
- pertanto, alla luce di quanto esposto ed al fine di comporre bonariamente la controversia, l'utente chiedeva il rimborso del costo di attivazione della linea solo dati (pari ad Euro 80,00), l'annullamento della fattura n. 10462/06 del 1° dicembre 2006 e l'emissione di una fattura di Euro 10,84, proporzionata ai giorni di servizio fruiti e già saldata con bonifico bancario;
- non avendo ricevuto alcun riscontro alle richieste di cui al punto precedente, l'istante chiedeva di procedere al tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CORECOM Marche;
- all'udienza fissata presso lo stesso CORECOM in data 31.01.06, la società Digitale Italia S.r.L., regolarmente citata, non compariva e, quindi, il tentativo obbligatorio di conciliazione veniva dichiarato concluso con esito negativo;
- l'utente, in data 15 maggio 2007, ha presentato all'Autorità l'istanza per la definizione della controversia;
- all'udienza, conseguentemente convocata in data 25 giugno 2007, la società Digitale Italia S.r.L. non ha partecipato ma ha successivamente comunicato all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, l'intenzione di stornare gli importi addebitati con la fattura n.10462/06, oggetto di contestazione, pur ribadendo di non essere disposta al rimborso del costo di attivazione della linea, richiesto da parte istante.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame

Sulla base dell'istruttoria svolta e della documentazione acquisita si evidenzia quanto segue:

- in ordine alla fattispecie rilevata riguardante la variazione delle condizioni contrattuali, l'articolo 70, comma 4, del "Codice delle comunicazioni elettroniche" sancisce che:
"Gli abbonati hanno il diritto di recedere dal contratto, senza penali, all'atto della

notifica di proposte di modifiche delle condizioni contrattuali. Gli abbonati sono informati con adeguato preavviso, non inferiore a un mese, di tali eventuali modifiche e sono informati nel contempo del loro diritto di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni". Al riguardo, la società Digitale Italia S.r.L. ha provveduto al rispetto di questi principi inviando la mail informativa il 14 novembre 2006 con la nuova offerta che sarebbe stata attivata in data 1 gennaio 2007. Da ciò si evince anche il rispetto dell'articolo 9 della propria Carta Servizi. Secondo l'articolo 9.2: "Digitale Italia potrà altresì procedere a modificare i prezzi, tariffe e condizioni contrattuali previsti per le singole opzioni"; l'articolo 9.3 sancisce che: "Le modifiche avranno effetto immediato dalla data in cui saranno state portate a conoscenza del Cliente attraverso la pubblicazione delle stesse sul sito internet www.digitaleitalia.it e, in ogni caso, comunicate unitamente alle fatture o con separato avviso, presso il recapito del cliente". Mentre il successivo articolo 9.4 stabilisce che: "Qualora le modifiche debbano considerarsi sfavorevoli al Cliente, quest'ultimo avrà la facoltà di recedere dal presente contratto, inviando a Digitale Italia comunicazione scritta a mezzo raccomandata A/R nel termine di trenta giorni dalla comunicazione delle modifiche medesime effettuata ai sensi del punto 8.3."

- A fronte del pregiudizio causato dalla sospensione del servizio voce e del servizio Adsl trova applicazione la liquidazione di un congruo indennizzo, da computarsi secondo l'articolo 4.1 della Carta Servizi che stabilisce: *"Per il mancato rispetto degli standard qualitativi nella fornitura del servizio Digitale Italia, a richiesta del cliente, prevede il riconoscimento di indennizzi determinabili e proporzionati al pregiudizio arrecato: in tali casi il cliente avrà diritto a titolo di indennità ad un importo massimo omnicomprensivo, di regola, pari al 15% della media degli importi fatturati al cliente stesso e relativi ai volumi di traffico per gli ultimi tre mesi rapportati al periodo di effettivo disservizio, oppure ad un importo massimale omnicomprensivo pari al 10% del corrispettivo annuo del contratto"*.

CONSIDERATO, per quanto sopra esposto, che la società Digitale Italia S.r.L. ha posto in essere un comportamento conforme alla normativa sopra specificata, con particolare riguardo all'obbligo di informativa prescritto dal predetto quadro regolamentare;

CONSIDERATO che, diversamente, la società Digitale Italia S.r.L. non ha fornito un adeguato supporto probatorio, tale da giustificare la sospensione del servizio di fonia vocale e del servizio ADSL avvenuta in tempi precedenti rispetto a quanto stabilito dallo stesso operatore;

RITENUTA, comunque, l'insussistenza di alcuna responsabilità in capo alla società Digitale Italia S.r.L. in ordine alla questione dell'aumento del canone, tale da giustificare l'accoglimento delle richieste rappresentate dal medesimo;

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

L'accoglimento dell'istanza nella parte in cui si accerta la sospensione della linea telefonica intestata al Sig. XXX da parte della società Digitale Italia S.r.L. che è tenuta a corrispondere, mediante assegno bancario, l'indennizzo di Euro 28,80, calcolato nella misura del 10% del canone annuo di Euro 288,00, secondo quanto disposto dall'articolo 4.1 della Carta dei Servizi. 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. 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