

DELIBERA n. 38/08/CIR
definizione della controversia ditta Rindonone / Telecom Italia s.p.a.

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 31 gennaio 2007 prot. n. 6205/07/NA con la quale la ditta 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 14 febbraio 2007 (prot. n. 10221/07/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 26 marzo 2007;

VISTA la memoria integrativa depositata dalla parte istante in data 14 marzo 2007 (prot. n. 17558/07/NA);

VISTI il verbale di audizione del 3 aprile 2007, e la memoria di Telecom Italia S.p.A. acquisita agli atti in data 3 maggio 2007;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Risultanze istruttorie

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

La XXX, titolare delle utenze telefoniche YYY, YYY e YYY, ha lamentato: a) la ritardata attivazione del servizio di autodisabilitazione a chiave numerica relativamente all'utenza YYY nel periodo 15.04.2003-19.11.2003 con relativa erronea fatturazione; b) l'interruzione della linea telefonica sui numeri YYY e YYY nel periodo 16.11.2003-16.12.2004 per la fascia oraria 24:00-08:00; c) il ritardo nell'attivazione di ADSL SMART 5 sull'utenza YYY nel periodo 15.04.2003-20.05.2003; d) la mancata attivazione del servizio ADSL SMART 10 sull'utenza YYY nel periodo 04.02.2005-11.05.2005.

In particolare è emerso che l'istante:

- in data 09.04.2003 stipulava un contratto con Telecom per la fornitura di 3 linee ISDN, con relativi servizi completi di autodisabilitazione a chiave numerica destinate a sostenere il traffico telefonico di 5 cabine telefoniche e l'attivazione di una linea internet ADSL per i numeri YYY, YYY e YYY;
- in data 15.04.2003 le parti stipulavano un contratto avente ad oggetto l'abbonamento al servizio ADSL SMART 5 da attivare sulle tre linee telefoniche menzionate;
- in data 28/04/03 Telecom attestava l'attivazione del servizio di autodisabilitazione che avveniva solo su due delle tre linee telefoniche, escludendo l'utenza telefonica YYY;
- in data 15/04/03 l'utente contestava il ritardo nell'attivazione di ADSL SMART 5 sull'utenza YYY;
- in data 11/05/03 diffidava Telecom, a mezzo fax, al fine di attivare il servizio anche sulla terza utenza indicata, contestando anche il conto n. 4/03 di Euro 1.103,50, del quale provvedeva a versare solo la somma di Euro 350,00 pari al canone ed alle spese di attivazione, in riferimento al numero in questione ancora non abilitato;
- a causa del parziale pagamento, la Telecom sospendeva indebitamente il servizio telefonico sino al 19/11/03 a seguito del pagamento della somma residua di Euro 735,50;
- in data 17/11/03 la Telecom sospendeva il servizio telefonico anche sulle utenze YYY e YYY nella fascia oraria 24:00-08:00 sino al 16.12.2004;
- a causa dei numerosi disservizi, la parte istante, tramite l'avv. Lucio Golino, diffidava l'operatore che riconosceva la propria colpa e proponeva a ristoro della controversia una somma pari ad Euro 519,51 (IVA esclusa);
- in data 26/01/05, diffidava, a mezzo dell'avv. Golino, la società Telecom Italia S.p.A. a procedere immediatamente al compimento di tutti gli atti diretti a garantire la corretta funzionalità dei servizi contrattualmente definiti nonché alla restituzione delle somme

indebitamente incassate, oltre che al risarcimento dei danni conseguenti da mancati incassi ed dalla perdita di avviamento;

- in data 05/04/04 la società Telecom Italia S.p.A. trasmetteva all'istante la propria risposta, riconoscendo il disservizio, le problematiche segnalate, offrendo l'irrisoria somma di 519.51 (IVA esclusa) a chiusura dell'odierna controversia;

- in data 04/02/05 l'istante provvedeva a concludere con Telecom contratto avente ad oggetto "l'upgrade" della propria linea ADSL, dall'opzione SMART 5 all'opzione SMART 10, accettando il pacchetto comprensivo di router 10 ed installazione on site ad opera di tecnico specializzato;

- nonostante numerose e reiterate comunicazioni sia telefoniche che a mezzo fax, nessun tecnico della Telecom provvedeva ad effettuare l'installazione prevista dal contratto e solamente dopo numerose richieste, in data 11/05/05 riusciva ad ottenere quanto pattuito;

- in seguito ai numerosi problemi venutisi a creare, la parte istante ricorreva presso l'Ufficio Conciliazioni Telecom Italia S.p.A., con tentativo esperito in data 20/09/05 e successivo rimborso al cliente di Euro 623,41 tramite assegno bancario a fronte di Euro 25.093,26 richiesti dal cliente a fronte dei danni subiti.

Pertanto l'istante chiede all'Autorità di ordinare a Telecom Italia S.p.A. il pagamento delle somme riportate nella seguente tabella:

	DISSERVIZI / PROBLEMATICHE	Euro
1	Ammontare della fattura Telecom Italia n. 8W007344883 ingiustamente pagato	753,50
2	Interruzione della linea ISDN n. YYY dal 10/11/03 al 19/11/03	167,31
3	Interruzione della linea ISDN n. YYY con aggiuntivo YYY dal 16/11/03 al 16/11/04	7.287,28
4	Mancati incassi per singola cabina nel periodo dal il 17/11/03 al 16/12/04 per n. 2 cabine	5.928,78
5	Ritardo nell'attivazione ADSL Smart 5 dal 15/04/03 al 20/05/03 – 32 giorni di ritardo	652,80
6	Mancato intervento tecnico on-site per l'attivazione di ADSL Smart 10 dal 04/02/05 al 11/05/05 – n. giorni 94	1.927,00
7	Danno conseguente alla risoluzione del contratto per l'attivazione del servizio ADSL Smart 10	3.000,00
8	Pregiudizio ulteriore arrecato dell'attività causa ritardo attivazione servizi, perdita di clientela, danno all'avviamento	3.000,00

La società Telecom Italia S.p.A., vista la memoria della parte istante, chiedeva all'Autorità un termine per contro dedurre, fissato in quindici giorni dalla data dell'udienza.

Con nota datata 2 maggio 2007 (pervenuta al protocollo il successivo 10 maggio), ben oltre il termine di quindici giorni assegnato in sede di audizione, la società Telecom Italia S.p.A. produceva la memoria, eccependo l'incompetenza di questa Direzione stante la natura di operatore di comunicazione elettronica della parte istante. Al contempo, contestava nel merito gli addebiti della stessa, precisando che:

1) il servizio di disabilitazione a chiave numerica risulta addebitato nel conto Telecom Italia n. 6/03 della linea YYY a partire dal giorno 18/08/03;

2) la contestazione degli addebiti relativi a traffico non riconosciuto di cui al conto telefonico n. 4/03 della linea YYY non può trovare accoglimento poiché la chiave numerica di disabilitazione è stata attivata in data successiva rispetto al periodo di riferimento del conto telefonico;

3) le interruzioni del servizio inerente alla linea telefonica: YYY, ritenute ingiustificate dall'utente, verificatesi nel periodo dal 30/04/04 al 10/10/04 sono state risolte nello stesso giorno della segnalazione in modo automatico da remoto senza intervento di alcun tecnico sul territorio;

4) le segnalazioni di linea ISDN guasta o isolata riferita al numero YYY nel medesimo periodo sono state risolte solo attraverso la bonifica della rete e con la sostituzione delle relative piastre in centrale;

5) con riferimento alla ritardata attivazione del servizio ADSL Smart 5 risulta attivato sulla linea YYY in data 22/05/03 a seguito del l'emissione del relativo ordine effettuato in data 28/04/03;

6) risulta, altresì, pervenuta in data 04/02/05 la richiesta di variazione del contratto da ADSL Smart 5 a ADSL Smart 10 relativo alla linea YYY, che risulta annullata in data 04/03/05 con la seguente motivazione "il cliente ha disdetto il servizio";

7) in data 09/03/05 risulta nuovamente emesso l'ordine di variazione di cui al punto precedente che risulta annullato in data 11/05/05 con la seguente motivazione "cliente non più interessato".

2. Valutazioni in ordine al caso in esame

Dall'istruttoria svolta e dalla documentazione acquisita agli atti emerge che la società Telecom Italia S.p.A. è responsabile dei disservizi subiti dalla Ditta XXX.

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...". In riferimento al caso di specie, si evidenzia che la parte istante ha diritto alla corresponsione dei relativi indennizzi per i seguenti disservizi.

- 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) attivare senza ritardo, stante la richiesta del cliente contestuale alla sottoscrizione del contratto, il servizio di disabilitazione a chiave numerica; la ritardata attivazione del predetto servizio non ha consentito all'utente di inibire per tutta la durata del ritardo la generazione di un volume di traffico che successivamente, pertanto, è stato sconosciuto da parte istante;

b) effettuare i dovuti controlli sulle linee telefoniche intestate al Cliente in modo da eliminare, nel più breve tempo possibile, i disservizi causati dalle continue interruzioni del servizio in particolare il disservizio principale consistente nell'interruzione notturna della linea ISDN n. YYY dal 16/11/03 al 16/11/04 è stato risolto solo a distanza di un anno dall'inizio del disservizio medesimo ;

c) rispettare i tempi di attivazione dei servizi ADSL Smart 5/10 e di modifica degli stessi così come previsto nelle “Condizioni Generali di abbonamento”.

RITENUTA, previa disamina della documentazione versata in atti da parte istante, ritenuta non fondata l'eccezione di competenza della Direzione Tutela dei Consumatori sollevata dalla società Telecom Italia S.p.A. in ragione della peculiare natura del contratto che lega la parte istante e la stessa Telecom Italia S.p.A. in quanto l'oggetto del contendere è fondato su contratto di utenza di tipo affari e, pertanto, *ratione materiae* l'istanza formulata ai sensi dell'articolo 13 della delibera n.182/02/CONS dalla Ditta XXX è ammissibile;

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., in accoglimento dell'istanza presentata dalla Ditta XXX in data 31 gennaio 2007, limitatamente ai punti del petitum riportati nella tabella "Disservizi/Problematiche" ai n.ri 1, 2, 3, 5 e 6, è tenuta a corrispondere, mediante assegno bancario, alla parte istante, l'importo complessivo di Euro 9.997,17, computato moltiplicando il numero di giorni del disservizio per l'importo pari al 50 % del canone corrisposto così come previsto dall'art. 26, comma 1, delle Condizioni Generali di Contratto, al netto degli indennizzi già corrisposti di cui nelle premesse, come di seguito riportato:

- 1) per il numero di 9 giorni di interruzione della linea ISDN YYY, per il periodo di riferimento dal 10 novembre 2003 al 19 novembre 2003 (50% del canone pari ad euro 37,18);
- 2) per il numero di 388 giorni di interruzione della linea ISDN YYY, per il periodo di riferimento dal 18 novembre 2003 al 16 dicembre 2004 (50% del canone pari ad euro 37,18);
- 3) per il numero di 32 giorni di ritardo nell'attivazione del servizio ADSL Smart 5, per il periodo di riferimento dal 18 aprile 2003 al 20 maggio 2003 (50% del canone pari ad euro 40,08);
- 4) per il numero di 97 giorni di ritardo nell'intervento tecnico on-site per attivazione del Servizio ADSL Smart 10, per il periodo di riferimento dal 4 febbraio 2005 al 11 maggio 2005 (50% del canone pari ad euro 41,00);
- 5) la restituzione dell'importo di euro 753.50 di cui alla fattura n. 8W00734883 pagato dall'istante esclusivamente al fine del ripristino del servizio, ma relativo a traffico non riconosciuto dall'utente generato per la mancata attivazione da parte di Telecom Italia S.p.A. della chiave di autodisabilitazione.

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 presente delibera è notificata alle parti, pubblicata nel Bollettino ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito *web* dell'Autorità.

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