

Delibera n. 43/11/CIR

**Definizione della controversia
XXX YYY Baronti / TELE 2
(GU14/140/09)**

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 6 aprile 2011;

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.173/07/CONS "Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti" pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale n. 120 del 25 maggio 2007 e successive modifiche e integrazioni (di seguito, il Regolamento);

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 23 gennaio 2009, ricevuta al Prot. n. 4682, con la quale la sig.ra XXX YYY Baronti ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Tele 2 (oggi TeleTu, già Oritel S.p.A.);

VISTA la nota del 18 giugno 2009 (Prot. n. 47281), con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della

deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza di discussione del 6 luglio 2009;

UDITE le parti nella predetta udienza;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

L'utente, cliente dell'operatore Tele2 dall'11 luglio 2006 in modalità CPS (numero di utenza xxx), ha lamentato l'improvvisa disattivazione del servizio, intervenuta dopo aver richiesto e inutilmente atteso per mesi una variazione contrattuale per passare al servizio "canone zero".

In particolare, la signora Baronti ha spiegato di aver richiesto l'attivazione del servizio "canone zero" il 7 marzo 2007, di aver sollecitato la variazione il 21 aprile, il 27 aprile ed il 21 maggio 2007, senza ottenere alcun risultato, di essere nel frattempo rimasta senza linea per 5 giorni (dal 5 al 9 maggio 2007) e di avere infine constatato che il servizio Tele2 era stato definitivamente disattivato, senza alcuna motivazione, a partire dal 5 dicembre 2007 (tant'è che con fattura successiva l'operatore ha richiesto il pagamento del contributo di disattivazione, poi stornato con nota di credito). Nonostante le ripetute richieste, anche scritte, l'utente lamenta di non essere riuscita ad ottenere spiegazioni su quanto avvenuto e, all'esito negativo della conciliazione, si è dunque rivolta all'Autorità per ottenere il ristoro per quanto patito.

In udienza il gestore, preso atto delle richieste della cliente, ha dichiarato di non aver nulla da aggiungere, potendosi la Direzione basare sulla ricostruzione dei fatti fornita dalla medesima.

II. Motivi della decisione

In considerazione della totale non confutazione, da parte del gestore, dei fatti descritti dall'utente, l'Autorità prende atto dei disservizi lamentati e in questa sede non può dunque che procedere alla liquidazione degli indennizzi richiesti.

Per quanto riguarda la mancata variazione contrattuale, richiesta il 7 marzo 2007 e mai avvenuta fino al giorno in cui il servizio Tele2 è stato disattivato (5 dicembre 2007), può liquidarsi un indennizzo per un totale di 243 giorni di attesa, trascorsi peraltro senza alcuna notizia da parte del gestore, nonostante i solleciti, che decorrono dallo scadere dei 30 giorni dalla richiesta della cliente, previsti in generale dalle Condizioni contrattuali per l'attivazione dei nuovi servizi.

Sul punto si ritiene congruo ed equo stabilire il parametro di euro 1,00 di indennizzo *pro die* per la mancata variazione (per un totale di indennizzo, dunque, di euro 243,00), considerato che per quanto la mancata variazione integri senz'altro un inadempimento del gestore, si tratta di un inadempimento certamente non grave, visto che nelle more la cliente ha potuto comunque continuare ad usufruire dei servizi già in precedenza goduti,

con la sola eccezione di 5 giorni dalla stessa indicati (dal 5 al 9 maggio 2007), per i quali quindi va liquidato l'ulteriore indennizzo da sospensione dei servizi, secondo il parametro *pro die* di 2,5 euro previsto dalla Carta dei servizi del gestore.

Tale parametro va inoltre moltiplicato per 2, in quanto la sospensione ha interessato due servizi (voce e Internet) che rispondono a funzionalità diverse. Ne consegue che per la descritta sospensione l'indennizzo totale è pari a euro 25,00 (2,5 x 2 x 5 giorni).

Infine va liquidato l'indennizzo per la ritardata risposta ai reclami inviati dall'utente dopo la disattivazione dei servizi Tele2. Il ritardo può essere calcolato per un totale di 125 giorni, dal giorno della improvvisa disattivazione dei servizi, 5 dicembre 2007, in cui l'utente ha immediatamente reclamato, al 9 aprile 2008, data della nota di credito con la quale Tele2 riconosce il proprio errore, stornando l'importo fatturato per la (non richiesta) disattivazione dei servizi, sottratti i 30 giorni nei quali Tele2 (oggi TeleTu e già Opitel S.p.A.) si impegna a rispondere ai reclami.

Ciò premesso, in linea con precedenti pronunce di quest'Autorità, si ritiene congruo ed equo liquidare per la mancata risposta al reclamo un indennizzo *pro die* pari a euro 2,00, per non violare il principio di ragionevolezza e proporzionalità dell'indennizzo rispetto al concreto pregiudizio subito dall'utente, stabilito dalla delibera 179/03/CSP.

Ed invero, nel caso di mancata risposta ad un reclamo, per quanto vi sia un difetto di comunicazione tra le due parti contrattuali, l'inadempimento che si verifica non inficia la prestazione principale dell'accordo, dato che l'utente, nell'attesa, può generalmente continuare ad usufruire dei servizi (in questo caso specifico, tra l'altro, la cliente tornò immediatamente ad utilizzare la linea Telecom Italia).

Ne consegue che per questa voce l'indennizzo totale da liquidare è pari a euro 250,00.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che la domanda proposta dall'utente XXX YYY Baronti sia da accogliere nel senso spiegato;

RITENUTO, inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, che ai sensi dell'articolo 19, comma 7, del regolamento, sia equo liquidare in favore dell'istante l'importo onnicomprensivo di euro 50,00 (cinquanta/00), in considerazione del fatto che l'utente non ha presenziato al tentativo di conciliazione e che il procedimento di definizione si è svolto nella sua città di residenza;

RITENUTO che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'articolo 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

In accoglimento dell'istanza presentata dall'utente XXX YYY Baronti in data 23 gennaio 2009, la società TeleTu (già Oritel Tele2) è tenuta a riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, le seguenti somme, determinate e calcolate come in motivazione:

- i. euro 243,00 (ducentoquarantatre/00) a titolo di indennizzo per la mancata variazione contrattuale;
- ii. euro 25,00 (venticinque/00) a titolo di indennizzo per la sospensione della linea;
- iii. euro 250,00 (duecentocinquanta/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
- iv. euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di spese di procedura

con la precisazione che le somme riconosciute a titolo di rimborso o indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati 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'articolo 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 e la società è tenuta a comunicare all'Autorità l'avvenuto adempimento entro il termine di 60 giorni dalla notifica della presente delibera.

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'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Napoli, 6 aprile 2011

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Roberto Napoli

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