

Delibera n. 48/11/CIR

**Definizione della controversia
Pace /Telecom Italia S.p.A.
(GU14/73/11)**

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 28 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 "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed 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 28 gennaio 2011 acquisita al protocollo generale al n. 4468/11/NA con la quale il sig. XXX, rappresentato dall'avv. Giulia Procino, 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 dell'11 febbraio 2011 prot. n. U/6852/11/NA con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 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 29 marzo 2011;

UDITE le parti nella predetta audizione;

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

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Il sig. XXX, intestatario dell'utenza telefonica di rete mobile n. xxx, contesta la mancata risposta al reclamo del 7 aprile 2010, ricevuto dalla società Telecom Italia S.p.A. in data 16 aprile 2010.

In particolare, l'istante in data 1 aprile 2009 aderiva all'offerta commerciale "Alice Mobile Pc 50" che prevedeva l'acquisto di un pc portatile ed un insieme di servizi radiomobili TM CARD. A seguito di cattivo funzionamento del Notebook, l'utente inoltrava, per il tramite dello studio legale Grassi, alla società Telecom Italia S.p.A. una nota a mezzo raccomandata A.R., mai riscontrata dalla società medesima.

Mediante l'intervento di questa Autorità, il ricorrente ha chiesto la liquidazione dell'indennizzo di euro 1.464,00 per la mancata risposta al reclamo, nonché il rimborso delle spese procedurali.

La società Telecom Italia S.p.A. in sede di udienza ha eccepito *"in via preliminare la pretestuosità dell'istanza, in considerazione del fatto che l'utente nel formulario GU14 lamenta esclusivamente la mancata risposta al reclamo e ne richiede l'indennizzo. Sul punto ha evidenziato che non può qualificarsi reclamo la nota indirizzata a più soggetti ed in particolare alla società ASUS Italy S.r.l., responsabile della riparazione e della sostituzione del Notebook difettoso"*. Pertanto, la società medesima ha richiesto il rigetto dell'istanza.

II. Motivi della decisione

In relazione alla richiesta di un indennizzo per la mancata risposta, da parte della società Telecom Italia S.p.A., alla lettera di reclamo inviata dallo studio legale Grassi in nome e per conto dell'utente con raccomandata A.R. del 12 aprile 2010, ricevuta in data 16 aprile 2010, deve rilevarsi la impossibilità di ricondurre la fattispecie concreta, oggetto di disamina, alla ipotesi disciplinata dall'articolo 8, comma 4, allegato A, della delibera n.179/03/CSP in combinato disposto con l'articolo 11 comma 2, allegato A, della medesima delibera, che prevede l'obbligatorietà della risposta in forma scritta entro quarantacinque giorni in caso di rigetto del reclamo, e il cui mancato rispetto è idoneo a far sorgere, in capo all'utente, il diritto al riconoscimento di un indennizzo.

Deve rilevarsi, difatti, che l'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera n.179/03/CSP, definisce il "reclamo" come *"l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata"*. Le norme definitorie hanno la funzione di individuare l'ambito di riferimento della

disciplina, limitandone altresì l'ambito di applicazione, con la conseguenza che deve ritenersi esclusa l'applicabilità della disciplina contenuta nella delibera n.179/03/CSP a tutte le comunicazioni che non siano riconducibili alla nozione di reclamo ivi contenuta. A tal proposito, si rileva che la nota inviata dallo Studio legale Grassi non può qualificarsi come reclamo, in quanto essa non si rivolge direttamente alla società Telecom Italia S.p.A., come previsto dal sopracitato articolo, ma è indirizzata a più destinatari ed in particolare alla Asus Italy S.r.l., società di assistenza e riparazione tecnica e alla Pc Service, centro di consegna del prodotto difettoso. Sotto il profilo oggettivo, si sostanzia in una diffida/recesso condizionato in ordine alla riparazione del prodotto difettoso di cui risulta essere esclusiva responsabile la società Asus Italy S.r.l., come peraltro risulta dalla stessa ammissione del legale di parte contenuta nella nota di cui si converte, non risultando, di contro, in alcun modo la stessa nota diretta a segnalare un disservizio ovvero una problematica attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata, ai sensi di quanto invece previsto all'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera n.179/03/CSP.

Si ritiene, pertanto, che la richiesta dell'utente avente ad oggetto la corresponsione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo secondo le modalità e i tempi previsti all'articolo 8, comma 4, allegato A, della delibera n.179/03/CSP non meriti accoglimento stante l'impossibilità di qualificare la lettera inviata dal cliente alla società Telecom Italia S.p.A. in data 12 aprile 2010, come reclamo, secondo la definizione dettata all'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della medesima delibera.

RITENUTO che la richiesta dell'istante di riconoscimento di un indennizzo per la mancata risposta, da parte della società Telecom Italia S.p.A., alla lettera ad essa inviata in data 12 aprile 2010, non possa trovare accoglimento;

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

Il rigetto dell'istanza presentata dal sig. XXX in data 28 gennaio 2011.

La presente delibera è notificata alle parti ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. 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.

Roma, 28 aprile 2011

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

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