

Delibera n. 5/10/CIR

Definizione della controversia Marchetti/ Telecom Italia S.p.A.

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 27 gennaio 2010;

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", e successive modifiche ed 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 18 febbraio 2009 prot. n. 12654/09/NA con la quale il sig. XXXX, rappresentata dagli avvocati XXXX e XXXX, 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 9 marzo 2009 prot. n. U/18399/09/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 15 luglio 2009;

UDITA la società Telecom Italia S.p.A. in data 15 luglio 2009;

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. XXXX, intestatario dell'utenza telefonica n.xxxx, nel mese di maggio 2005 sottoscriveva con la società Telecom Italia S.p.A. il contratto Alice 4 Mega relativo al servizio Adsl, con maggiorazione del canone mensile pari ad euro 15,00, rispetto al precedente profilo contrattuale Alice 2 Mega.

Pur tuttavia, nonostante la fatturazione a partire dal conto n.4/05 del servizio Alice 4 Mega per un importo bimestrale pari ad euro 61,58 oltre iva, la società Telecom Italia S.p.A. non garantiva l'upgrade di velocità della connessione internet.

Solo dal mese di settembre 2007, in concomitanza con la sottoscrizione del nuovo profilo contrattuale Alice 7 Mega, le problematiche connesse alla velocità di navigazione venivano risolte.

A fronte dei prolungati disagi, il sig. XXXX in data 3 dicembre 2007 inviava alla società Telecom Italia S.p.A. formale reclamo a mezzo raccomandata A.R., chiedendo il rimborso della quota canone relativa al servizio Adsl 4 Mega in considerazione della mancata fruizione del servizio. In riscontro al predetto reclamo, la società Telecom Italia S.p.A. in data 19 febbraio 2008 comunicava l'emissione di un accredito di euro 48,50 per il servizio Adsl sul primo conto utile.

Mediante l'intervento di questa Autorità, il ricorrente ha richiesto il rimborso di euro 420,00 pari alla somma dei canoni mensili relativi al servizio Adsl, fatturati dal mese di maggio 2005 al mese di agosto 2007, l'indennizzo di euro 4.200,00 per la mancata attivazione del servizio richiesto dalla data di sottoscrizione contrattuale fino ad agosto 2007, nonché il rimborso delle spese sostenute per l'espletamento della presente procedura.

La società Telecom Italia S.p.A., in sede di udienza, ha evidenziato che “ *sulla bassa velocità di connessione del servizio ADSL non è previsto dalle condizioni generali di abbonamento ADSL alcun indennizzo. A fronte della doglianza del cliente, evidenzia che il livello di congestione della rete del server a cui si è collegati e la distanza dalla centrale possono causare rallentamenti . Precisa altresì che la velocità di connessione dei servizi ADSL , attivati in data precedente al 2005 (come nel caso del cliente) , è gradatamente aumentata; contestualmente si sono abbassati i costi di abbonamento. Fa presente inoltre che dall'analisi dei sistemi per il caso di specie si riscontra che: in data 13/09/2004 risulta attivato il servizio ADSL con profilo FLAT con costo d'abbonamento bimestrale di € 61,58 (+ iva)canone (vedasi conti 6/04 ed 1/05). A partire dal conto1/05 e fino al 2/07, l'abbonamento bimestrale di Alice (che ha variato solamente “nome” negli anni) è stato di € 61,58 (+ IVA); è stato poi gradualmente adeguato alle nuove tariffe, fino all'attuale € 33,25 (+ iva).*”

A differenza di quanto affermato dalla nota della Federconsumatori pervenuta in data 21 gennaio 2008, nell'anno 2005 non sono presenti ordini di variazione relativi all'adsl; solo in data 23/04/2007 viene emesso un ordinativo di variazione il profilo di navigazione in "fino a 4 mega," ; su richiesta del cliente, pervenuta il giorno 4/05/07, che chiedeva di riportare il profilo di navigazione a 2 mega, viene emesso un ordinativo di variazione per riportare la velocità di navigazione a 2 mega; il giorno successivo, su richiesta del cliente si provvede ad annullare l'ordinativo in corso .

Pur tuttavia, riscontrando il predetto reclamo, Telecom Italia ha provveduto alla corretta gestione del cliente fornendo tempestiva risposta in data 19 febbraio 2008 e riconoscendo un accredito € 48,50 (riscontrabile nel conto 3/08) quale bonus di correttezza commerciale per la problematica intercorsa, a seguito della richiesta di annullamento dell'ordinativo da parte dell'utente, nel processo di variazione, ultimato tecnicamente solo in data 4 ottobre 2007. Precisa che il predetto accredito non è stato erogato a titolo di indennizzo in quanto l'anomalia non aveva creato problemi di continuità di erogazione del servizio”.

II. Valutazioni in ordine al caso in esame

In ordine alla problematica della velocità del collegamento alla rete, si deve evidenziare che alla luce del nuovo quadro regolamentare tracciato dalla delibera n.244/08/CSP, sussiste l'obbligo del fornitore di specificare la velocità minima del servizio dati, risultante dalle misurazioni effettuate. In altri termini, gli operatori devono rendere nota la velocità minima reale di accesso alla rete con il collegamento Adsl. Sul punto, si deve puntualizzare che l'obbligo previsto dall'articolo 7, comma 3, della delibera n.244/08/CSP a carico degli operatori di fornire la corretta indicazione della velocità di trasmissione dati e specificatamente la banda minima in downloading soddisfa esigenze di maggiore trasparenza e di scelta d'acquisto consapevole da parte degli utenti. Diversamente dal precedente regolamento di cui alla delibera n.131/06/CSP recante “*direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa, ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n.249*”, secondo il quale il predetto obbligo informativo atteneva solo alla velocità massima teorica.

Tanto premesso, nel caso di specie, l'accertamento di competenza di questa Autorità investe la condotta assunta dalla società Telecom Italia S.p.A. in ordine alla prestazione del servizio richiesto dall'utente: al riguardo, dalla documentazione acquisita agli atti e dalle dichiarazioni verbalizzate in sede di udienza, si evince che la società Telecom Italia S.p.A. ha garantito la continuità di erogazione del servizio, in conformità a quanto disposto dall'articolo 3, comma 4, della delibera n.179/03/CSP secondo il quale “*I servizi sono offerti dagli organismi di telecomunicazioni in modo regolare, continuo e senza interruzioni*”. Al riguardo, preme sottolineare che il mancato raggiungimento

della velocità massima dichiarata di collegamento alla rete non può configurarsi come malfunzionamento in assenza di anomalie tecniche che compromettono la funzionalità del servizio medesimo. Inoltre va segnalata l'assenza di qualsiasi traccia di reclamo e/o segnalazione da parte istante nel lasso temporale, interessato dal lamentato disservizio, intercorrente dal mese di maggio 2005 al mese di agosto 2007, ad eccezione della diffida del 3 dicembre 2007, in riscontro alla quale la società Telecom Italia S.p.A. in data 19 febbraio 2008 ha comunicato il riconoscimento di un accredito di euro 48,50 emesso nel conto n.3/08, non a titolo di indennizzo, ma quale bonus di correttezza commerciale per la problematica inerente al processo di lavorazione dell'ordinativo di variazione del profilo precedentemente richiesto. Pertanto non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, in quanto la gestione del cliente è avvenuta nel rispetto della tempistica dei 45 giorni prevista ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della delibera n.179/03/CSP.

RITENUTO, che, per quanto sopra esposto, la società Telecom Italia S.p.A. ha garantito l'erogazione del servizio in modo regolare e continuo ai sensi dell'articolo 3, comma 4, della delibera n.179/03/CSP, nonché ha provveduto alla corretta gestione del cliente ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della medesima direttiva;

RITENUTO, inoltre, che le richieste formulate dalla parte istante non meritano accoglimento in quanto, nel caso di specie, non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, che è circoscritto, in conformità a quanto previsto dall'articolo 4 della delibera n.131/06/CSP, ai ritardi, rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto, nella riparazione dei malfunzionamenti segnalati dagli utenti finali;

VISTA la proposta della Direzione Tutela dei Consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Enzo Savarese, relatore ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

Il rigetto dell'istanza presentata dal sig. XXXX in data 18 febbraio 2009. 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.

Napoli, 27 gennaio 2010

ILPRESIDENT

E

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Enzo Savarese

per attestazione di conformità a quanto deliberato

SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola