

DELIBERA N. 51/06/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA FFFF /Telecom Italia S.p.A.

L'AUTORITA'

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 2 agosto 2006;

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", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 167 del 18 luglio 2002;

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, nel testo coordinato con le modifiche introdotte dalla delibera n. 506/05/CONS del 21 dicembre 2005 recante "Modifiche ed integrazioni al regolamento di organizzazione e di funzionamento dell'Autorità", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 14 gennaio 2006, n. 11, come successivamente integrata dalla delibera n. 40/06/CONS, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 31 gennaio 2006, n. 25;

VISTA l'istanza del 4 ottobre 2005 prot. n. 20167/05/NA con la quale la Sig.ra FFFF 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 10 ottobre 2005 (prot. n. U/8142/05/NA) con la quale il Dipartimento Garanzie e Contenzioso 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 27 ottobre 2005;

UDITE le parti, come si evince dal verbale di audizione del 27 ottobre 2005;

VISTA la nota del 13 aprile 2006 prot.n. 17222/06/NA, con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori - già Dipartimento Garanzie e Contenzioso - in considerazione della memoria integrativa della Società Telecom Italia S.p.A. qui pervenuta in data 23 marzo 2006, ha chiesto, ai sensi dell'art. 17 dell'allegato A della delibera n. 182/02/CONS, alla Sig.ra FFFF la relativa documentazione istruttoria;

PRESO ATTO della nota prodotta dall'istante ad integrazione dell'istruttoria, acquisita agli atti in data 3 maggio 2006;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Risultanze istruttorie

Sulla base della documentazione acquisita agli atti nonché nel corso dell'audizione tenutasi in data 27 ottobre 2006 presso il Dipartimento Garanzie e Contenzioso di questa Autorità è risultato che:

La Sig.ra FFFF, titolare dell'utenza telefonica residenziale: 06.XXXX, riportandosi integralmente a quanto indicato nell'istanza, lamenta il ritardo della Società Telecom S.p.A. nell'attivazione del servizio ADSL ALICE 20 ORE, le ripetute ed arbitrarie sospensioni che hanno interessato non solo il servizio di telefonia di base ma anche il servizio ADSL e per ultimo, l'errata fatturazione di importi non dovuti, in quanto inerenti a connessioni mai effettuate.

In particolare l'utente, nella propria istanza, ha rappresentato che:

a) il servizio, richiesto nel mese di luglio 2003 con decorrenza dal 28 luglio 2003, è stato attivato solo in data 15 dicembre 2003;

b) dal mese di agosto 2003, attesa la continua ed estenuante impossibilità di stabilire una connessione ADSL con la rete Internet sin dalla data iniziale di installazione, sollecitava ripetutamente la società stessa che, al fine di garantire il funzionamento del servizio richiesto, predisponeva diversi interventi tecnici diretti, rilevando di volta in volta che "la mancata connessione doveva imputarsi all'impianto telefonico interno o ad apparecchiature non compatibili";

c) solo in data 15 dicembre 2003, con il perdurare del disservizio e a seguito di reiterate proteste e numerosi contatti con il 187, la Società Telecom Italia S.p.A., mediante un nuovo intervento di assistenza tecnica, provvedeva all'attivazione del servizio richiesto;

d) nonostante la mancata attivazione della servizio ADSL fino al 15 dicembre 2003, la Società Telecom Italia S.p.A. fatturava (conto n.5/03; n.6/03; n.1/04; n.2/04);

importi non dovuti, in quanto relativi non solo a canoni e noleggi, ma anche a connessioni internet oltre plafond del servizio Alice 20 ore relativamente al periodo luglio – dicembre 2003- lasso temporale durante il quale, non essendo attivo il servizio richiesto, non si sarebbe dovuta registrare alcuna connessione, stante l'impossibilità di accedere al servizio internet;

e) al fine di evitare fatturazioni arbitrarie, in data 7 aprile 2004 richiedeva alla società il passaggio contrattuale da Alice 20 ore ad Alice Flat e successivamente in data 10 luglio 2004 l'emissione di note di credito per le fatture contestate e la nuova fatturazione a rettifica dei conti nn. 6/03; 1/04; 2/04; 3/04;

f) a fronte dell'inerzia della società in ordine alle richieste avanzate e del mancato pagamento degli importi contestati, ed in particolare del conto n.2/04, l'utenza telefonica è stata oggetto di continue e ripetute sospensioni per un totale di 126 giorni (dallo 11/08/04 al 21/08/04; dal 12/11/04 al 26/11/04; dal 10/06/05 al 30/06/05; dal 1/07/05 al 31/07/05; dal 1/08/05 al 31/08/05 e dal 1/09/05 al 19/09/05).

- La Società Telecom Italia S.p.A., in sede di udienza, ha riconosciuto il disservizio lamentato dall'utente, confermando il ritardo nell'attivazione del servizio, avvenuta nel mese di dicembre 2003 a fronte della richiesta del 25 luglio 2003, ed ha rappresentato di avere avviato le opportune verifiche dirette ad accertare le connessioni involontarie che hanno generato la fatturazione contestata. In tale sede, ha comunicato al Dipartimento di aver provveduto a riconoscere all'utente l'importo di Euro 1.471,92 mediante l'emissione in data 30 giugno 2005 di note di credito, imputando tali somme a titolo di rimborso e storno di importi relativi alle connessioni riportate nei conti nn. 6/03; 1/04; 2/04; 3/04.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame

In via generale, è necessario evidenziare che le condizioni generali che regolano il servizio "Alice", tramite tecnologia ADSL, non prevedono una clausola specifica che riconosca un adeguato indennizzo in caso di ritardo nell'adempimento degli obblighi assunti da Telecom Italia nella fornitura del servizio ADSL. Pertanto, in assenza di una disposizione ad hoc, in considerazione del rinvio espresso dall'art. 35, secondo cui *" per quanto non espressamente previsto nel Contratto si applicano le condizioni generali di abbonamento al Servizio di Telefonia di Telecom Italia"* si deve ritenere che trovi applicazione l'art. 26 delle condizioni generali di abbonamento di tipo residenziale che prevede, in caso di ritardo nell'attivazione del servizio, come nel caso di specie, *"un indennizzo pari al 50% del canone mensile corrisposto dal cliente per ogni giorno lavorativo di ritardo incluso il sabato"*.

Tanto premesso, l'articolo 26 delle condizioni generali di abbonamento costituisce il medesimo parametro di riferimento per la liquidazione dell'indennizzo a ristoro dei due disservizi subiti dall'utente: 1) il ritardo nell'attivazione del servizio ADSL e 2)

la sospensione arbitraria che ha interessato il servizio di telefonia vocale per un totale di 126 giorni.

CONSIDERATO che la Società Telecom Italia S.p.A., nel comunicare di aver provveduto a riconoscere all'utente gli importi di Euro 1.471,92, non ha fornito alcun riferimento nè in merito alle modalità di quantificazione di un eventuale indennizzo a copertura del pregiudizio subito dall'utente, nè in ordine alle motivazioni specifiche del ritardo di 5 mesi circa dalla prima comunicazione di attivazione del servizio, datata 27 luglio 2003;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che il suddetto rimborso non esclude la liquidazione di un indennizzo, il cui importo deve essere proporzionato, ai sensi dell'art.11, comma 2, della delibera n. 179/03/CSP, al pregiudizio arrecato, come nel caso di specie, sia dal ritardo nell'attivazione del servizio ADSL che dalle sospensioni del servizio di telefonia vocale, imputabili esclusivamente alla Telecom Italia S.p.A.;

VISTA la proposta della Direzione Tutela dei Consumatori;

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

DELIBERA

La Società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente Sig.ra FFFF l'indennizzo, previsto dall'art. 26 delle condizioni generali di contratto, nella misura di Euro 2.240,91 (di cui Euro 1.476,09 per ritardo nell'attivazione del servizio ADSL, pari al 50% del canone moltiplicato per i giorni lavorativi di mancato funzionamento del servizio, con riferimento esclusivamente al periodo in cui è stato corrisposto il canone ADSL come da fatturazione inerente all'attivazione del servizio Alice Flat *1 agosto 2003 – 15 dicembre 2003* ed Euro 764,82 per n.126 giorni di sospensione indebita del servizio telefonico) oltre I.V.A., 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 medesima è tenuta, altresì, a provvedere alla regolare e corretta gestione amministrativa- contabile mediante il rimborso e/o lo storno degli importi indebiti relativi alle pregresse fatturazioni.

La presente delibera è pubblicata nel Bollettino ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità, www.agcom.it.

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, 2 agosto 2006

IL COMMISSARIO RELATORE
Stefano Mannoni

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò