

DELIBERA n. 53/08/CIR  
definizione della controversia Piscitelli /Telecom Italia S.p.A.

L'AUTORITA'

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 2 luglio 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";

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 3 aprile 2007 (prot. n. 21988/07) con la quale la Sig.ra XXX ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in intestazione con l'operatore Telecom Italia S.p.a.;

VISTA la nota del 10 maggio 2007 (prot. n. 30099/07) 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 4 giugno 2007;

VISTO il verbale di udienza del 4 giugno 2007, nella quale l'Avv. Katia Marcantonio veniva sostituita dall'Avv. Alessandra De Nicolais, e nella quale Telecom non è comparsa;

VISTA la nota del 18 settembre 2007 (prot. n. 55609/07) con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori ha richiesto alla società Telecom Italia S.p.a. di

fornire, ai sensi dell'articolo 17 comma 1 della delibera n.182/02/CONS, la documentazione istruttoria ad integrazione dell'istanza prodotta;

VISTI i documenti prodotti dalla società Telecom Italia S.p.a., con nota del 1 ottobre 2007, in risposta alla suddetta richiesta (prot. n. 4219/07/DIT del 9 ottobre 2007);

CONSIDERATO quanto segue:

## **1. Risultanze istruttorie**

Sulla base della documentazione acquisita agli atti è risultato che:

### **1.1. I servizi attivati**

In data 24 ottobre 2006 l'utente Sig.ra XXX, in precedenza aderente all'offerta "Alice Free" di Telecom Italia (di seguito TI o l'operatore), richiedeva, aderendo a proposta telefonica dell'operatore, l'attivazione, sulla linea di rete fissa della quale è titolare (n. YYY), della diversa offerta "Alice 30 Tutto Incluso" (di seguito ATI 30). Trattasi di offerta *bundle* di Telecom Italia (di seguito TI) comprensiva, tra l'altro, dell' "Abbonamento Alice Voce" con numerazione aggiuntiva associata ad apposito *handset* fornito da Telecom, cd. telefono *cordless* Aladino, nonché di connettività in modalità ADSL e PC portatile acquistabile con rate di Euro 16,00 a bimestre per un totale di Euro 256,00. Il *kit* Aladino Voip e il modem veniva "fatto consegnare" dall'operatore alla cliente ad "inizio novembre" 2007 (lettera di TI del 1 ottobre 2007 Prot. n. 504925), mentre ATI 30 veniva attivata in data 15 dicembre 2006 (lettera di TI Prot. n. 504925). Con lettera datata 18 dicembre 2007 (Prot. n. 61768367) TI comunicava alla Sig.ra XXX il numero aggiuntivo n. YYY associato al telefono Aladino Voip.

In data 9 marzo 2007, come da richiesta della Sig.ra XXX, veniva attivata sul numero di rete fissa di cui la medesima è titolare (YYY) l'offerta "Teleconomy No Problem"; nella medesima data il *customer care* di Telecom Italia della regione Campania, facendo seguito ad un contatto telefonico con la cliente Sig.ra XXX, emetteva un ordinativo di lavoro di trasformazione da ATI 30 ad ADSL flat (lettera di TI Prot. 504925).

### **1.2. I disservizi**

Dall'atto di consegna dell'Aladino Voip, coincidente con l'"inizio novembre" fino al mese di febbraio 2007, la linea associata ad Aladino Voip, n. YYY, non risultava funzionare con continuità, subendo ripetute interruzioni che la titolare segnalava, puntualmente, al centro assistenza clienti.. Inoltre, il servizio di connettività internet ADSL, secondo l'utente, non ha mai funzionato alla velocità di 2 Mega pubblicizzata al momento della stipula, a distanza, dell'offerta ATI 30, avvenuta telefonicamente,

quindi fuori dai locali commerciali. L'utente, inoltre, lamentava l'impossibilità di connessione ad internet a decorrere da martedì 10 ottobre fino al 15 ottobre 2007.

Anche la linea originaria di rete fissa corrispondente al n. YYY era soggetta a momentanei e ripetuti *defaults* che compromettevano la funzionalità del servizio telefonico, in quanto la trasmissione della voce risultava intermittente. Ai suddetti disservizi si aggiungeva il completo isolamento che, dal giorno 8 febbraio al 12 febbraio 2007 (4 giorni), ha interessato tutti i servizi di rete fissa inerenti all'utenza interessata. La Sig. ra XXX, per quanto sopra esposto, oltre ad un ristoro avente natura di indennizzo, chiedeva il risarcimento dei danni.

In risposta ai molteplici e puntuali reclami, inoltrati dalla Sig.ra XXX, TI emetteva:

- in diminuzione della fattura n. 1.07 e in corrispondenza alla richiesta di recesso da ATI 30, una nota di credito di Euro 152,10 a storno del contributo di attivazione del servizio ADSL e del traffico addebitato; - in diminuzione della fattura n. 2/07, una nota di credito di Euro 46,45 a storno del canone al netto della promozione; - in diminuzione della fattura n. 3.07, una nota di credito di Euro 60, a titolo di storno del canone di ATI 30; in diminuzione della fattura n. 4.07, una nota di credito di Euro 244,27, a titolo di storno dei canoni a scadere di ATI 30. Nella sua lettera del 1 ottobre 2007, più volte citata, TI precisa che è insoluto il saldo relativo alla fattura 4.07 per Euro 140,98.

## 2. Valutazioni giuridiche

I. Conseguentemente alla stipula avvenuta a distanza, su sollecitazione telefonica di TI, nonché all'attivazione dell'offerta *bundle* ATI 30, la Sig.ra XXX, intestataria dell'utenza in epigrafe, aveva diritto ad usufruire di tutti i servizi inclusi nella suddetta offerta, ovvero al regolare e continuo funzionamento dei medesimi. Così non è stato, in modo macroscopico, con riguardo ad almeno due componenti dell'offerta ATI, ovvero i servizi di telefonia accessibili dalla linea associata all'Aladino Voip, n. YYY, nonché il servizio di connettività internet ADSL, tanto da indurre l'utente a recedere dall'offerta in questione. Il quasi permanente malfunzionamento dell'Aladino Voip si è protratto, nonostante i molteplici reclami dell'utente al Servizio clienti dell'operatore, dalla data di attivazione di ATI 30, e precisamente dal 15 dicembre 2006 fino alla data del 9 marzo 2007, giorno in cui, come dalla documentazione richiamata nel precedente paragrafo, il *customer care* di Telecom Italia della regione Campania, facendo seguito ad un contatto telefonico con la cliente Sig.ra XXX, emetteva un ordinativo di lavoro di trasformazione da ATI 30 ad ADSL *flat* (lettera di TI Prot. n. 504925).

L'articolo 36.1 delle Condizioni generali del Servizio Alice Voce, facente parte di ATI 30, prevede che: "*in caso di malfunzionamenti persistenti, nonostante segnalazione*", quali quelli verificatisi e segnalati nella fattispecie in considerazione, "*TI corrisponderà un indennizzo pari a 5,00 Euro per ogni giorno lavorativo di ritardo, in caso di connettività flat/semiflat, fino ad un massimo di Euro 100,00*".

II. A ciò va aggiunto che il servizio di connettività internet ADSL, non ha mai funzionato alla velocità di 2 Mega, pubblicizzata al momento della presentazione dell'offerta ATI 30, non sollecitata dall'utente, ma avvenuta telefonicamente, su contatto ad iniziativa di TI, quindi mediante contratto a distanza. L'utente Sig. ra XXX, infatti, contrariamente alla previsione di cui alla delibera n. 664/06/CONS, art. 1.2, non è stata affatto informata dell'eventualità di alcuna "restrizione del servizio di natura tecnica" inerenti la velocità di navigazione. Una tale restrizione, invece, è prevista dal punto n. 9 delle Condizioni Generali di Alice Voce. Inoltre, il disservizio relativo ad internet, oltre a problemi di qualità, è stato interessato da impossibilità di connessione dal 10 al 15 ottobre 2007.

III. In merito ai disservizi verificatisi sulla linea originaria di rete fissa n. YYY, la società Telecom Italia S.p.A., pur informata dei momentanei, ma ripetuti *defaults* che hanno reso poco praticabile la conversazione telefonica, oltre che del completo isolamento della linea, dal giorno 8 febbraio al 12 febbraio 2007 (4 giorni), non ha provveduto ad alcun indennizzo in conformità delle proprie Condizioni Generali di Contratto.

CONSIDERATO che la società Telecom Italia S.p.A., ai sensi della delibera n. 179/03/CSP art. 8.4, avrebbe dovuto effettuare i dovuti controlli sulle cause dei perduranti e molteplici disservizi verificatisi, in relazione a più tipologie di servizi, sulle linee telefoniche della Cliente, al fine di ripristinarne, tempestivamente, la funzionalità, garantendo così la continuità e la regolarità nella fruizione dei relativi servizi secondo i termini contrattuali;

CONSIDERATO che la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera n. 182/02/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza dell'inadempimento, cui si correla l'insorgere dell'obbligo di indennizzo. Pertanto, la domanda relativa al risarcimento del danno non trova accoglimento in questa sede;

CONSIDERATO che Telecom Italia S.p.A. è tenuta, ai sensi dell'art. 8.3 della delibera n. 179/03/CSP, a garantire la tracciabilità o almeno la riferibilità di tutti i reclami e segnalazioni presentati per telefono, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica;

RILEVATO che la società Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna documentazione probatoria attestante la regolare e corretta gestione del cliente, riconoscendo il disservizio;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che, attesa la responsabilità esclusiva della società Telecom Italia S.p.A. in ordine a quanto lamentato dall'utente, il computo della misura dell'indennizzo deve necessariamente prescindere dal

massimale di € 100,00, previsto dalle Condizioni Generali di Contratto, in quanto quest'ultimo viola il principio di proporzionalità dell'indennizzo di cui all'art. 11, comma 2 della delibera n. 179/03/CSP, inteso in termini di adeguatezza a ristorare il pregiudizio subito, valutata sulla base di una serie di elementi di natura soggettiva, oggettiva e temporale, quali la qualità e la quantità del servizio, il valore del canone corrisposto, la durata e la tipologia del disservizio, la natura del soggetto - utente (persona fisica - giuridica) che ha subito il pregiudizio, il numero e la frequenza dei reclami inoltrati;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che nella fattispecie *de qua* debba ravvisarsi, in capo alla società Telecom Italia S.p.A., una responsabilità contrattuale per inadempimento, ai sensi dell'articolo 1218 c.c.;

RITENUTO che l'indennizzo riconosciuto 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. è tenuta a corrispondere alla sig.ra XXX, mediante assegno bancario, da intendersi al netto delle somme già corrisposte alla medesima in relazione ai disservizi lamentati in istanza, l'indennizzo di Euro 494.95, quale somma degli importi di seguito riportati:

- a) l'importo di Euro 24,28, pari al 50% del canone mensile di abbonamento (Euro 6.07) moltiplicato per n. 4 giorni di durata complessiva di sospensione del servizio verificatasi a partire dal giorno 8 febbraio 2007 al giorno 12 febbraio 2007, come previsto dall'art. 26 delle Condizioni Generali di Abbonamento;
- b) l'importo di Euro 420,00 computato moltiplicando la somma di Euro 5,00 previsto dall'art. 36.1 delle Condizioni Generali di Contratto di Alice Voce, per il numero di 84 giorni di malfunzionamento dell'Aladino Voip, per il periodo di riferimento 15 dicembre 2006 - 9 marzo 2007;
- c) l'importo di Euro 50,67, pari al 50% del canone di abbonamento di Alice Flat (5.63) moltiplicato per n. 6 giorni di totale assenza della linea ADSL dal 10 ottobre 2007 al giorno 15 ottobre 2007 incluso, come previsto dall'art. 26 delle Condizioni Generali di Abbonamento, richiamato dall'articolo 20 delle condizioni generali di Alice Voce. 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 somma così determinata dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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 luglio 2008,

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Roberto Napoli

per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola