

DELIBERA N. 53/09/CIR

Definizione della controversia Ragazzi / Opitel S.p.A.

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 6 ottobre 2009;

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 in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002 "Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA l'istanza del 7 maggio 2008, prot. n. 0027204, con la quale il Sig. XXX ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Opitel S.p.A. (di seguito, Opitel);

VISTA la nota del 12 giugno 2008 (prot. n. 0035202), 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 16 luglio 2008, successivamente rinviata (con nota del 16 luglio 2008, prot. n. 0043606) alla data del 3 settembre 2008;

PRESO ATTO della mancata costituzione della parte istante nella suindicata udienza;

UDITA la società Opitel S.p.A., come si evince dal verbale di udienza del 3 settembre 2008;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Risultanze istruttorie.

Sulla base della documentazione acquisita agli atti è risultato che:

Il Sig. XXX, intestatario dell'utenza telefonica di tipo residenziale: YYY, lamenta vari disservizi, tra cui la ritardata attivazione del servizio richiesto e la mancata risposta al reclamo.

In particolare dall'istanza introduttiva del procedimento è emerso che:

- in data 13 settembre 2007, a seguito di proposta effettuata tramite call center, l'utente accettava l'attivazione del servizio Adsl con Opitel;
- in data 5 dicembre 2007, il servizio richiesto risultava ancora inattivo, nonostante i tempi di lavorazione previsti dalla Carta Servizi di Opitel fossero ampiamente scaduti. Pertanto, il Sig. XXX inviava formale reclamo alla società;
- in data 21 aprile 2008, si svolgeva presso il Corecom Lombardia, l'udienza per il tentativo di conciliazione, durante la quale Opitel rispondeva al reclamo effettuato in data 5 dicembre 2007, dichiarando di essere impossibilitata a comunicare una data certa di attivazione del servizio Adsl;
- in data 5 giugno 2008, l'utente inviava diffida alla società Opitel S.p.A. ad adempiere al contratto stipulato in data 13 settembre 2007, diffida alla quale la medesima società non dava riscontro;
- il Sig. XXX specificava, altresì, di aver subito notevoli danni a causa della mancata attivazione del servizio Adsl, in quanto lo svolgimento della propria attività lavorativa era strettamente legato all'utilizzo di internet;
- in data 3 settembre 2008, il servizio Adsl risultava ancora inattivo.

Per quanto sopra esposto, il Sig. XXX chiede alla società Opitel S.p.A.:

- a) il giusto indennizzo per il disagio subito;

- b) il rimborso delle spese di procedura quantificabili forfettariamente in Euro 100,00;
- c) il risarcimento del danno.

La società Opitel S.p.A., nel corso dell'udienza del 3 settembre 2008 eccepiva quanto segue: *"...in ordine alla controversia in questione, dichiara l'assenza di responsabilità in relazione alla mancata attivazione del servizio richiesto dalla parte istante. Dichiara, altresì, di aver contattato l'utente Sig. XXX al fine di chiarire le criticità che hanno fino ad ora impedito l'attivazione del servizio. Inoltre evidenzia che sono in corso attività tese a consentire l'attivazione dello stesso..."*.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

In base alla documentazione disponibile in atti e alle dichiarazioni rese dalle parti, deve qui evidenziarsi che la vicenda oggetto della presente disamina si incentra sulla ritardata attivazione del servizio Adsl e sulla mancata risposta al reclamo da parte di Opitel. La responsabilità dei suddetti disservizi non può che essere integralmente attribuita alla scorretta gestione del cliente da parte della società Opitel S.p.A.. La medesima società, difatti, si è limitata a dichiarare in sede d'udienza l'assenza di responsabilità in ordine al disservizio subito dall'utente, senza produrre alcun documento a supporto probatorio di quanto asserito. Pertanto, in assenza di prova contraria, si ritiene di dover accogliere le richieste dell'istante, di cui al punto a) e b). Per quanto concerne invece la richiesta di risarcimento di cui al punto c), si deve precisare che la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera 173/07/CONS, *"ove riscontri la fondatezza dell'istanza...può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità"*, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, della citata delibera. Pertanto, la domanda relativa al risarcimento del danno non può trovare accoglimento in questa sede.

In via generale, si deve evidenziare che a ristoro del pregiudizio subito dall'utente derivante dai sopramenzionati disservizi trova applicazione, in materia di garanzie offerte al cliente, la quarta parte della Carta dei Servizi della società Opitel S.p.A. che prevede, al punto 2, che *"Tele2 si impegna inoltre a corrispondere ai clienti, a titolo d'indennizzo, le somme indicate in Allegato alla presente Carta Servizi in caso di mancato rispetto degli standard specifici ivi indicati..."*.

RILEVATO che l'Allegato alla Carta Servizi di Opitel quantifica in Euro 2,50 l'indennizzo dovuto dalla società per ogni giorno di disservizio subito;

CONSIDERATO che l'annesso 3 all'Allegato della Carta Servizi di Opitel prevede l'attivazione del servizio Adsl entro 40 giorni, mentre l'effettiva attivazione del servizio, richiesta in data 13 settembre 2007, non è mai avvenuta fino al 3 settembre 2008, data di udienza dinanzi a questa Autorità, per un intervallo temporale di lavorazione di n.355 giorni solari, quindi eccedente di n. 315 giorni il massimo consentito dalla Carta Servizi;

CONSIDERATO che la parte seconda, al punto 8, della Carta Servizi di Opitel prevede che: *“Tele2 riferisce all'utente in merito all'esito del reclamo entro 45 giorni dalla presentazione dello stesso”* mentre l'effettiva risposta al reclamo, effettuato in data 5 dicembre 2007, è avvenuta solo in data 21 aprile 2008, in sede d'udienza dinanzi al Corecom competente, per un intervallo temporale di n.138 giorni solari, quindi eccedente di 93 giorni il massimo consentito dalla Carta Servizi;

RILEVATO che la società Opitel S.p.A. non ha prodotto alcuna documentazione probatoria attestante la regolare e corretta gestione del cliente, né alcuna perizia tecnica atta a dimostrare l'impossibilità tecnica all'attivazione del servizio di trasmissione dati;

RITENUTO che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questa 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

La società Opitel S.p.A. è tenuta a corrispondere, mediante assegno bancario, all'utente Sig. XXX, l'importo di Euro 1.020,00 a titolo di indennizzo, computato moltiplicando l'importo di Euro 2,50 previsto dall'Allegato alla Carta dei Servizi:

- per il numero di 315 giorni di ritardo nell'attivazione del servizio Adsl, per il periodo di riferimento “ 23 ottobre 2007 - 3 settembre 2008”, pari ad Euro 787,50;
- per il numero di 93 giorni di mancata risposta al reclamo, per il periodo di riferimento “ 19 gennaio 2008 - 21 aprile 2008”, pari ad Euro 232,50;

La società Opitel S.p.A. è tenuta, altresì, a rimborsare, a mezzo assegno bancario, all'utente, Sig. XXX, le spese procedurali per un ammontare complessivo di Euro 100,00.

La somma così determinata a titolo di indennizzo dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere 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'art. 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.

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. 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.

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, 6 ottobre 2009

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

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