

DELIBERA N. 60/06/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA PPPP / Telecom Italia S.p.A (già Tim 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'art.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" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA l'istanza del 1° aprile 2005 con la quale il sig. PPPP 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.(già Tim Italia S.p.A.;

VISTA la nota del 13 aprile 2005, modificata dalla nota del 27 aprile 2005, con cui il Dipartimento Garanzie e Contenzioso ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 14 del regolamento allegato alla delibera n. 182/02/CONS, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, essendo stato preliminarmente esperito un tentativo di conciliazione tra le parti senza che fosse raggiunto un accordo;

UDITE le parti in contraddittorio in data 6 maggio 2005;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia

- Il sig. PPPP asserisce di aver richiesto in data 27/08/04 l'opzione "due in uno" di Tim Italia su una nuova Carta Sim versando il relativo corrispettivo. Dallo stesso giorno il vecchio numero della precedente Sim Card associato come utenza "slave" nella nuova Sim card, è risultato disabilitato e nonostante frequenti e ripetute segnalazioni al n 119 ed al centro Tim Dialer 1057, l'utenza è stata riabilitata solo in data 8/09/04. Trattandosi di inadempimento contrattuale, chiede l'applicazione dell'articolo 11, comma 4, della delibera n.179/03CSP oltre che degli articoli 1218 e 2043 del codice civile.
- Tim Italia S.p.A. conferma l'attivazione dell'opzione "due in uno" da parte dell'utente rappresentando che in data 23 settembre 2004, a seguito di reclamo da parte dell'utente, la società procedeva, previo contatto con il cliente, ad accreditare un bonus di € 10,00 I.V.A compresa nonché all'attivazione di una promozione che prevedeva 100 minuti gratuiti di un valore circa di € 18,00 I.V.A. compresa. Ciononostante, perveniva nel mese di ottobre 2004 un ulteriore reclamo del cliente che chiedeva un indennizzo ai sensi dell'articolo 11, comma 4, della delibera 179/03/CSP che veniva riscontrato con nota del successivo 8 novembre nella quale la Società Tim asserisce che la problematica lamentata non rientrebbe nelle fattispecie previste dalla delibera 179/03/CSP e né nei casi di indennizzi previsti dalla Carta Servizi Tim, in quanto non si sarebbe in presenza della mancata fornitura di un collegamento iniziale, bensì dell'attivazione di un'opzione. Peraltro dai controlli tecnici effettuati da parte dei competenti uffici aziendali, si sarebbe rilevato che la linea avrebbe dovuto continuare a trasmettere anche nel periodo dal 27 agosto all'8 settembre 2004, in quanto il tentativo di attivazione del servizio non sarebbe andato in rete e quindi non avrebbe cambiato lo stato dell'utenza e le sue categorie. Nonostante quanto rappresentato, la Società Tim fa presente che il cliente in ottica di caring sarebbe stato contattato più volte con proposte commerciali che avrebbe però sempre rifiutato. Per quanto sopra esposto chiede il rigetto della richiesta dell'utente.

II. Risultanze istruttorie

Sulla base dell'istruttoria svolta e della documentazione prodotta dalla parti è risultato che il sig. PPPP ha attivato su una nuova Sim Card l'opzione "due in uno" della Tim Italiana in data 27/08/04 e che l'utenza "slave" associata alla linea master dallo stesso giorno e fino all'8/09/04 non ha funzionato. Per tale fattispecie la Carta servizi della Tim Italia non prevede la corresponsione di indennizzi, tuttavia, poiché nel caso in esame si è verificato un inadempimento contrattuale da parte di Tim Italia che non ha assicurato la funzionalità dell'utenza di che trattasi, anche perché senza l'attivazione dell'opzione l'utente avrebbe continuato ad avere le utenze separate, piuttosto che riunirle in una nuova Sim Card, si ritiene che, alla luce di quanto previsto dall'articolo 11, comma 2, della delibera n. 179/03/CSP nonché del più generale principio, previsto della stessa carta servizi Tim Italia e della Direttiva Ciampi-Cassese, che impone la continuità nell'erogazione del servizio, il gestore

debba corrispondere un indennizzo all'utente. Per quanto riguarda la determinazione dell'indennizzo, considerato che le condizioni generali di contratto di Tim all'articolo 3.2 prevedono indennizzi per una analoga fattispecie, ossia per la ritardata attivazione della linea, si ritiene che si possa assumere come parametro tale indennizzo che è pari a € 5,16 per ogni giorno di ritardo.

CONSIDERATO l'esito delle risultanze istruttorie sin qui esposte;

CONSIDERATO che l'articolo 11, comma 4, prevede che "la corresponsione dell'indennizzo non esclude la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito";

VISTA la proposta del 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

1. l'accoglimento della richiesta formulata dal Sig. PPPP con l'istanza del 1° aprile 2005 e per tale effetto dispone che la Società Telecom Italia S.p.A. (già Tim Italia) corrisponda un indennizzo pari a € 55,76 per gli undici giorni di interruzione della linea "slave";
2. 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