

DELIBERA N. 60/09/CIR

Definizione della controversia Paciucci / 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 "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 13 luglio 2007, prot. n. 0045682/07, 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.;

VISTA la nota del 13 luglio 2007 (prot. n. 0049182/07) 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 20 settembre 2007;

UDITA la società Opitel S.p.A. come si evince dal verbale del 20 settembre 2007;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Risultanze istruttorie.

Sulla base della documentazione acquisita agli atti presso la Direzione Tutela dei Consumatori di questa Autorità, è risultato che:

Il sig. XXX, intestatario dell'utenza telefonica di tipo residenziale: YYY, lamentava la fatturazione indebita di traffico non effettuato da parte della società Opitel S.p.A., la successiva sospensione della linea telefonica nonché la mancata risposta al reclamo effettuato.

In particolare l'utente, nell'istanza, ha rappresentato che:

- in data 02.03.2006, riceveva la fattura n. 23405174286 del 25.02.2006 in cui si riscontravano addebiti di telefonate mai effettuate;

- in seguito a ciò, inoltrava regolare reclamo a cui si allegava il prospetto delle chiamate effettuate, indicando quelle che risultavano non essere mai state effettuate;

- a causa di problemi di salute, non ha avuto possibilità di risiedere temporaneamente nella propria abitazione ed al suo ritorno, nel mese di novembre 2006, riscontrava che la linea telefonica era stata indebitamente sospesa;

- pertanto, provvedeva ad inoltrare numerosi reclami e chiamate al numero assistenza servizi, ma senza alcuna soluzione del problema;

- alla luce di quanto esposto e al fine di comporre bonariamente la controversia, l'utente chiedeva: a) lo storno della fattura contestata; b) il ripristino del servizio telefonico; c) il riconoscimento di indennizzi per la sospensione del servizio fino al momento del ripristino.

La società Opitel S.p.A., si è limitata ad eccepire che:

- premettendo che la sospensione del servizio di CS non ha privato la parte istante della fruizione del servizio telefonico, potendo la stessa effettuare telefonate sulla rete di Telecom Italia, si dichiarava disponibile a riattivare la linea ancora sospesa ed offriva la somma di Euro 250,00, a titolo di indennizzo per il disservizio subito da corrispondere entro 30 giorni dall'accettazione della proposta;

- si dichiarava disponibile a stornare la fattura n. 23405174286 del 25.02.2006, pagata parzialmente per Euro 46,98 il cui importo residuo è pari ad Euro 7,00 impegnandosi a ritirare a proprie spese eventuali pratiche di recupero crediti attivate in relazione alla stessa.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

In base alla documentazione disponibile in atti, deve qui evidenziarsi che la vicenda oggetto della presente disamina si incentra sulla fatturazione indebita di traffico non effettuato da parte della società Opitel S.p.A., la successiva sospensione della linea telefonica, nonché la mancata risposta al reclamo effettuato.

I. In via generale, si deve evidenziare che a ristoro del pregiudizio subito dall'utente derivante dal mancato riscontro al reclamo relativo alla fatturazione indebita, trova applicazione quanto disposto all'articolo 9, comma 3, delle Condizioni Generali di Contratto: “ *Tele 2 esaminerà il reclamo scritto e comunicherà al cliente i risultati della verifica entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo stesso. Qualora risultino*

importi pagati in eccesso dal Cliente, verranno rimborsati, nel termine di 60 giorni dalla data di risoluzione del reclamo, mediante accredito sulla fattura successiva oppure versati direttamente a quest'ultimo. Scaduto il predetto termine, TELE2 riconoscerà al Cliente, su richiesta di quest'ultimo, un importo pari a Euro 5,16 per ogni giorno di ritardo ulteriore e fino al massimo della cifra corrispondente a quella del rimborso”.

II. Relativamente alla sospensione della linea telefonica è previsto, in base a quanto stabilito all'articolo 4.2 della Carta dei Servizi: *“Qualora nella riparazione dei guasti per malfunzionamenti si verifichi il mancato rispetto dello standard specifico sopra indicato, Tele2 corrisponderà al cliente, a seguito di richiesta avanzata da quest'ultimo, un importo pari a 2,5 Euro per ogni successivo giorno di ritardo”.*

CONSIDERATO che la società Opitel S.p.A., non ha provveduto a fornire riscontro al reclamo nei tempi stabiliti contrattualmente;

RILEVATO che la società Opitel S.p.A. non ha prodotto alcuna documentazione probatoria attestante la regolare e corretta gestione del cliente;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, la responsabilità esclusiva della società Opitel S.p.A. in ordine a quanto lamentato dall'utente;

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'indennizzo di Euro 3.321,54, computato moltiplicando:

- a) l'importo di Euro 5,16 dell'articolo 9, comma 3, delle Condizioni di Contratto:
 - per il numero di 494 giorni per la mancata risposta al reclamo, relativamente al periodo di riferimento dal 6 marzo 2006 al 13 luglio 2007;
- b) l'importo di Euro 2,50 dell'articolo 4.2 della Carta dei Servizi:
 - per il numero di 309 di sospensione indebita della linea telefonica per il periodo di riferimento dal 15 novembre 2006 al 20 settembre 2007;
 - lo storno della fattura 23405174286 del 25.02.2006, pagata parzialmente per Euro 46,98 il cui importo residuo è pari ad Euro 7,00.

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.

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, 6 ottobre 2009

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

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