

DELIBERA N. 7/07/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

CCCC /Telecom Italia S.p.A.

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 14 febbraio 2007;

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, 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 del 14 gennaio 2006, n. 11, come successivamente integrata dalla delibera n. 40/06/CONS, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale del 31 gennaio 2006, n. 25;

VISTA l'istanza del 5 settembre 2006 prot. n. 35081/06/NA con la quale l'Avv. AAAA, in nome e per conto del Sig. CCCC 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 27 settembre 2006 prot. n. U/38052/06/NA 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 25 ottobre 2006;

VISTA la successiva nota del 23 ottobre 2006 prot. n. U/43272/06/NA con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori, su richiesta del 17 ottobre 2006 presentata dalla società Telecom Italia S.p.A., disponeva, comunicandolo alle parti, il rinvio dell'udienza di discussione della controversia alla data del 22 novembre 2006;

PRESO ATTO della nota del 22 novembre 2006 prot. n. 57048 con la quale la società Telecom Italia S.p.A., comunicando l'impossibilità, per cause di forza maggiore, a presenziare all'udienza convocata in pari data, presentava la memoria difensiva a sostegno della propria posizione;

UDITA la parte istante, come si evince dal verbale di audizione del 22 novembre 2006;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Risultanze istruttorie

Sulla base della documentazione acquisita agli atti nonché nel corso dell'audizione tenutasi in data 22 novembre 2006 presso la Direzione Tutela dei Consumatori di questa Autorità è risultato che:

Il Sig. CCCC, titolare dell'utenza telefonica di tipo residenziale: 06.XXXX, lamenta l'inadempimento contrattuale perpetrato dalla società Telecom Italia S.p.A., consistente nella mancata attivazione del servizio ADSL "Alice Mia".

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

- a) a seguito del rientro in Telecom Italia S.p.A. da altro operatore, avvenuto in data 7 luglio 2005, richiedeva l'attivazione del servizio ADSL "Alice Mia";
- b) a fronte delle reiterate proteste e dei numerosi contatti con il 187 in ordine all'impossibilità di usufruire della connessione ADSL e al contestuale scorretto funzionamento del servizio telefonico, la Telecom Italia S.p.A., impegnandosi più volte a predisporre interventi tecnici in loco diretti all'individuazione e alla risoluzione dei problemi sollevati dall'utente, non provvedeva all'attivazione del servizio richiesto;
- c) nonostante la mancata connessione al servizio ADSL, la Telecom Italia S.p.A. fatturava (conti nn.1/06- nn.6/06) importi non dovuti, in quanto relativi non solo a canoni e noleggi, ma anche al contributo di attivazione per un servizio mai attivato.

- La Telecom Italia s.p.a., con nota del 22 novembre 2006 prot. n. 57048, ha evidenziato che, nel caso di specie, il disservizio lamentato dall'utente è consistito in un malfunzionamento dell'offerta "Alice Mia", a copertura del quale la società "ha provveduto a stornare tutti i canoni connessi ad Alice Mia, nonché le rate del cordless Aladino e del videotelefono, il tutto addebitato nelle fatture dal n.1/06 al n.6/06, per un ammontare complessivo pari ad Euro 524,21".

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 mancato funzionamento 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"*.

CONSIDERATO che la Telecom Italia, sulla base di quanto eccepito in memoria, nel comunicare di aver provveduto allo storno di Euro 524,21 relativo ai canoni fatturati, non ha fornito alcun riferimento in ordine alla liquidazione di un eventuale indennizzo a copertura del pregiudizio subito dall'utente, né in merito alle motivazioni specifiche in ordine alla mancata erogazione della connessione ADSL;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che lo storno dei canoni fatturati, riconosciuto dalla Telecom Italia S.p.A., costituisce *per facta concludentia* ammissione di responsabilità contrattuale in capo alla società medesima, che avrebbe dovuto, comunque, garantire la funzionalità del servizio a far data dalla richiesta o diversamente, nei casi di eccezionalità tecnica, nei tempi e secondo le modalità concordate con l'utente;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che il suddetto storno dei canoni fatturati 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, consistente nella mancata attivazione del servizio ADSL, imputabile esclusivamente alla Telecom Italia s.p.a. e che tale importo, nel caso di specie, viene computato esclusivamente sulla base del solo canone corrisposto dall'utente, che è quello relativo alla *"linea telefonica abitazione"*;

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 all'utente Sig. CCCC l'indennizzo, previsto dall'art. 26 delle condizioni generali di contratto, nella misura di Euro 1.762,50 per n.235 giorni di mancato funzionamento del servizio con riferimento esclusivamente al periodo in cui è stato fatturato il servizio richiesto ma mai attivato*12 settembre 2005 – 21 agosto 2006*, 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. 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, 14 febbraio 2007

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò