

DELIBERA N. 70/07/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

GGGG / Nuova Tin.it S.r.L.

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 18 luglio 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, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA l'istanza del 10 luglio 2006, prot. n. 0029033, con la quale il Dott. GGGG ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Nuova Tin.it S.r.L.(ora Telecom Italia S.p.A.);

VISTA la nota del 27 ottobre 2006 (prot. n. 0044379) 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 17 novembre 2006;

UDITE le parti, come si evince dal verbale di audizione del 5 dicembre 2006;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Risultanze istruttorie.

Sulla base della documentazione acquisita agli atti nonché nel corso dell'audizione tenutasi in data 5 dicembre 2006 presso la Direzione Tutela dei Consumatori di questa Autorità, è risultato che:

Il sig. GGGG, intestatario dell'utenza telefonica: 06.XXXX, lamentava vari disservizi, quali il ritardo nel subentro della titolarità del contratto ADSL denominato "Tin.it ADSL a forfait" precedentemente intestato alla società A. Tecnet S.r.L. e la sospensione ingiustificata del servizio telefonico.

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

- il subentro avveniva tramite istanza effettuata in data 07.10.02 con raccomandata a.r. indirizzata a Seat Pagine Gialle S.p.A. – Telecom Italia Net, anticipata via fax con contestuale atto di cessione sottoscritto in pari data dalla A. Tecnet s.r.l. in persona del Presidente del C.d.A. sig.ra AAAA ,come allegato agli atti;
- a causa di alcuni inconvenienti tecnici interni all'operatore telefonico, veniva richiesto di saldare fatture che in realtà erano già state pagate, e si provvedeva alla sospensione del servizio dal 09.01.04 al 13.01.04;
- inoltre, in data 02.06.04 si verificava una seconda ed improvvisa sospensione del servizio per una presunta morosità relativa alla fattura n. 76045 del 06.03.01, riferita ad un periodo di tempo, antecedente al subentro, in cui l'utenza era intestata al precedente titolare. Tale fattura era stata regolarmente pagata con bonifico bancario e la relativa copia, attestante l'avvenuto pagamento, era stata inoltrata all'operatore che, in data 16.06.04 provvedeva (dopo comunicazione del Dott. GGGG in data 14.06.04) a comunicare all'istante di avere avviato la procedura di riattivazione del servizio ADSL che però veniva ripristinato solo in data 04/08/04
- nonostante le numerose segnalazioni poste in essere dall'utente e le rassicurazioni più volte fornitegli dagli operatori, l'utente viene a conoscenza che il trasloco della linea telefonica richiesto in data 7/10/02 in realtà, in data 09/07/04 ancora non era avvenuto e provvedeva a fornirne evidenza;
- infine, in data 21.09.2004, la Nuova Tin.it S.r.L. informava il Dott. GGGG dell'avvenuta risoluzione dei problemi evidenziati comunicando che, quale rimborso per il mancato utilizzo del servizio, si sarebbe provveduto a stornare le fatture n. 292869/2004 e n. 852890/2004 con emissione di due note di credito rispettivamente di € 37,08 per la prima fattura e di € 40,51 per la seconda;
- pertanto, alla luce di quanto esposto e al fine di comporre bonariamente la controversia, l'utente chiedeva, sia con propria richiesta, sia con il successivo intervento dell'Avv. CCCC, € 8.000,00 a titolo di risarcimento danni, non ritenendo adeguata l'offerta avanzata con le note di credito e pari, totalmente, ad € 77,59;

La società Nuova Tin.it S.r.L., nel corso dell'udienza del 5 dicembre 2006, ha eccepito quanto segue:

- la richiesta di risarcimento del danno, così come formulata, risulta esosa e sproporzionata in relazione al disservizio lamentato, in quanto -non rispetta le regole sancite per la disciplina dei rapporti tra organismi di comunicazione e utenza; -
- - il disservizio lamentato si è verificato realmente e a copertura del quale la società medesima - ha provveduto ad emettere due note di credito per un totale di € 77,59 , pur tuttavia propone, in via di correttezza commerciale, anche in considerazione dell'assenza di una previsione espressa sulla liquidazione di indennizzi in caso di discontinuità nell'erogazione del servizio ADSL,-, una somma congrua al pregiudizio causato.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

In base alla documentazione disponibile in atti e alle dichiarazioni rese dalle parti, si deve rilevare che la questione controversa si incentra sul ritardato trasloco del contratto ADSL sottoscritto dall'utente, nonché sulla sua sospensione indebita, da parte della Nuova Tin.it S.r.L..

In via generale, si deve evidenziare che a ristoro del pregiudizio subito dall'utente derivante dai sopramenzionati disservizi trovi applicazione, in materia di garanzie offerte al cliente, la disposizione prevista dall'articolo 6.8, comma 3 delle condizioni contrattuali del servizio attivato, secondo la quale: "In caso di malfunzionamento e/o guasto della rete nell'erogazione del Servizio, non imputabile, direttamente o indirettamente al Cliente, Tin.it si impegna a ripristinare il Servizio stesso entro i 2 (due) giorni lavorativi successivi alla segnalazione del malfunzionamento e/o guasto da parte del Cliente. Nel caso in cui uno o più giorni rientranti nel periodo di risoluzione del malfunzionamento e/o guasto ricadano in un giorno festivo (domenica o altra festività) tale/i giorno/i non verranno conteggiati ai fini di cui sopra. Qualora il mancato rispetto dei tempi di risoluzione del malfunzionamento e/o riparazione del guasto, di cui sopra, sia imputabile a Tin.it, quest'ultima corrisponderà, su richiesta del Cliente ed esclusivamente per i malfunzionamenti e/o guasti verificatisi a partire dalla data di entrata in vigore della Delibera 131/06/CSP, un indennizzo pari a € 5,00 (Euro cinque/00 cent) per ogni giorno lavorativo di ritardo, fino ad un massimo di € 100,00 (Euro cento/00 cent). Le modalità per l'accredito del suddetto importo verranno di volta in volta concordate con il Cliente."

CONSIDERATO che la società Nuova Tin.it S.r.L. non ha prodotto alcuna documentazione probatoria attestante la regolare e corretta gestione del cliente, ma si è limitata a riconoscere espressamente, in sede di audizione, il disservizio subito garanzia offerta al cliente;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che, attesa la responsabilità esclusiva della società Nuova Tin.it S.r.L. in ordine a quanto lamentato dall'utente, il computo della misura dell'indennizzo deve necessariamente prescindere dal massimale di Euro 100,00, previsto dalle Condizioni Generali di Contratto, in quanto quest'ultimo viola il predetto principio di proporzionalità, inteso in termini di adeguatezza, quale corrispondenza dell'indennizzo al 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 del disservizio, la natura del soggetto - utente (persona fisica - giuridica) che ha subito il pregiudizio;

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 Nuova Tin.it S.r.L. (ora Telecom Italia S.p.A.) è tenuta a corrispondere, mediante assegno bancario, all'utente Dott. GGGG, l'indennizzo di Euro 3.722,41, computato moltiplicando l'importo di Euro 5,00, previsto dall'art. 6.8, comma 3, delle Condizioni Generali di Contratto:

- per il numero di 710 giorni di ritardo relativo al trasloco del contratto ADSL dalla A. Tecnet s.r.l. al Dott. GGGG, per il periodo di riferimento *2 ottobre 2002 al 21 settembre 2004*;
- per il numero di 50 giorni di ritardo sospensione del servizio ADSL, per il periodo di riferimento *9 gennaio 2004 al 13 gennaio 2004* e *16 giugno 2004 al 4 agosto 2004* tenendo presente in entrambi i casi i due giorni lavorativi successivi alla segnalazione del malfunzionamento e/o guasto da parte del Cliente nel quale la società Nuova Tin.it S.r.L. si impegna a ripristinare il servizio e sottraendo la somma già versata con le due note di credito pari totalmente ad € 77,59. 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, 18 luglio 2007

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

per attestazione di conformità a quanto deliberato
SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola