

DELIBERA N. 75/07/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

LLLL / Tele 2 Italia S.p.A.

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 3 marzo 2006, prot. n. 8417/06/NA, con la quale il Sig. Daniele Romeo ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Tele 2 Italia S.p.A.;

VISTA la nota del 12 maggio 2006 (prot. n. 20618/06/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 6 giugno 2006;

PRESO ATTO della mancata costituzione delle parti nella suddetta udienza;

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. LLLL, intestatario dell'utenza telefonica di tipo residenziale: 0481.XXXX, lamentava il ritardo nella disattivazione del servizio ADSL da parte della società Tele 2 Italia S.p.A. e l'impossibilità, di conseguenza, di non poter beneficiare di un'offerta di altro gestore.

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

- in data 18.10.2005, con raccomandata A/R, comunicava alla società Tele 2 Italia S.p.A. il recesso dal contratto di fornitura del servizio di accesso ad internet "a consumo" (mediante collegamento ADSL);
- in data 28.10.2005, non avendo ricevuto alcun riscontro, inviava nuova raccomandata A/R alla società medesima, richiedendo la liberazione della linea internet in breve tempo poiché non vi era stata ancora disattivazione del collegamento ADSL che impediva, così, di attivare la connessione con altro operatore e di poter aderire ad un'offerta valida sino al 31.12.2005;
- la linea internet ADSL veniva disattivata solo in data 16.02.2006, a seguito di una comunicazione del 20.02.2006 con la quale la società Tele 2 Italia S.p.A. , rappresentando le proprie scuse per il disservizio subito ed al contempo imputandone la responsabilità in capo alla società Telecom Italia S.p.A., quale fornitore di accesso diretto, - proponeva, a titolo di rimborso, un importo pari a € 40,00 equivalente alla somma di due canoni ADSL opzione "flat" 640 Kpbs e delle chiamate effettuate al Servizio Assistenza Clienti;
- alla luce di quanto esposto e al fine di comporre bonariamente la controversia, l'utente chiedeva € 81,80 a titolo di risarcimento danni, che corrisponderebbero a 2 mesi di abbonamento gratis (€ 39,80), modem in comodato gratuito stimato in € 40,00 e telefonate a pagamento verso l'Operatore per solleciti pari a € 2,00;

La società Tele 2 Italia S.p.A. si è limitata ad eccepire che

- con lettera raccomandata A/R del 20.02.2006, ha comunicato al cliente che il ritardo nella disattivazione del servizio internet ADSL era dipeso esclusivamente dalla società Telecom Italia S.p.A., fornitore della linea per conto di Tele 2 Italia S.p.A., che ha comunicato di aver disattivato il suddetto servizio in data 16.02.2006; veniva proposto, a titolo di rimborso, un assegno per un importo pari a € 40,00 IVA inclusa, pari a due canoni ADSL opzione "flat" 640 Kpbs e alle chiamate effettuate al Servizio d'Assistenza Clienti così come stimato dal Cliente.

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 ritardata disattivazione del servizio internet ADSL da parte di Tele 2 Italia S.p.A..

In via generale, si deve evidenziare che a ristoro del pregiudizio subito dall'utente derivante dal sopramenzionato disservizio trovi applicazione, in materia di garanzie offerte al cliente, quanto disposto nella Carta dei Servizi della società Tele 2 Italia S.p.A. e precisamente nell'Allegato "Indicatori di qualità, relativi obiettivi ed indennizzi", in riferimento ai "Tempi di riparazione dei malfunzionamenti", alla voce "Indennizzi" - *"Qualora nella riparazione dei guasti per malfunzionamento si verifichi un ritardo superiore ai 20 giorni....., Tele 2 corrisponderà al cliente,, un importo pari a 2,50 euro per ogni successivo giorno di ritardo"*.

RILEVATO che la società Tele 2 Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna documentazione probatoria attestante la regolare e corretta gestione del cliente, né alcuna perizia tecnica atta a dimostrare la tempestività nel processo di lavorazione della disattivazione del servizio internet ADSL;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, la responsabilità esclusiva della società Tele 2 Italia S.p.A. in ordine a quanto lamentato dall'utente;

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 Tele2 Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere, mediante assegno bancario, all'utente Sig. LLLL, l'indennizzo di Euro 252,50, computato moltiplicando l'importo di Euro 2,50 previsto dall'Allegato "Indicatori di qualità, relativi obiettivi ed indennizzi", in riferimento ai "Tempi di riparazione dei malfunzionamenti", alla voce "Indennizzi":

- per il numero di 101 giorni di ritardo della disattivazione, relativamente al periodo di riferimento *18 ottobre 2005 al 16 febbraio 2006*. 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