DELIBERA n. 75/08/CIR
Definizione della controversia Piticchio / Telecom Italia S.p.A.

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 16 ottobre 2008;

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 27 giugno 2006, prot. n. 0027734, 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 Telecom Italia S.p.A.;

VISTA la nota del 14 luglio 2006 (prot. n. 0029491), 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;

UDITE le parti nell'audizione del 1° agosto 2006;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

Sulla base della documentazione acquisita agli atti nonché nel corso dell'audizione tenutasi in data 1° agosto 2006 presso la Direzione Tutela dei Consumatori di questa Autorità, è risultato che oggetto della controversia tra il sig. XXX, intestatario dell'utenza telefonica di tipo residenziale: YYY, e la società Telecom Italia è lo scorretto funzionamento della linea telefonica e del servizio ADSL.

In particolare dall'istanza introduttiva del procedimento è emerso che, a tale data:

- il Sig. XXX era titolare del contratto per il servizio ADSL "Alice ed Alice mia", che prevedeva la possibilità di effettuare telefonate urbane ed interurbane a costo zero mediante numero aggiuntivo Alice a fronte del pagamento di un canone mensile di 30 euro, IVA compresa;
- nel gennaio 2006, lo stesso ne segnalava telefonicamente, il malfunzionamento al servizio clienti di Telecom Italia;
- in data 9 febbraio 2008, l'istante, stante il perdurare dei continui malfunzionamenti della linea telefonica, inviava a Telecom, a mezzo fax un sollecito al fine di ottenere un intervento risolutivo del guasto;
- in tale periodo l'utente veniva a conoscenza, altresì, che tutti i guasti segnalati erano stati chiusi senza l'avvenuta riparazione.

Il Sig. XXX nel corso dell'udienza – che si riportava integralmente all'istanza - metteva in luce che la controversia de qua si riferiva al periodo gennaio/maggio 2006. In merito l'interessato chiedeva la corresponsione dell'indennizzo per un numero totale di 173 giorni, di mancata fruizione della connessione ADSL. La società Telecom Italia S.p.A., nel corso dell'udienza del 1° agosto 2006, rappresentava che avrebbe provveduto a una verifica interna.

Successivamente alla verifica, qualora fosse stato accertato quanto lamentato dall'interessato, Telecom Italia avrebbe proposto per correttezza commerciale la liquidazione di un indennizzo per il ritardo nella riparazione dei guasti.

In merito la Telecom rappresentava che, non essendovi nel caso un esplicito obbligo contrattuale, l'indennizzo sarebbe stato calcolato in analogia a quello previsto per il servizio voce che è pari a un canone per ogni due giorni, con impegno da parte del cliente di remissione della querela in sede penale.

Con nota inoltrata a mezzo fax datata 24 ottobre 2006, Telecom Italia informava questa Autorità che il Sig. XXX aveva aderito alla propria offerta, facendo sì che si potesse ritenere cessata la materia del contendere, come peraltro anticipato a verbale.

Tuttavia, il sig. XXX, dopo aver dato telefonicamente nuovo impulso al procedimento, rispondeva, con fax del 8 ottobre 2008, ad apposita richiesta formale, smentendo che fosse stato raggiunto un accordo transattivo con la società Telecom Italia.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

La vicenda di cui trattasi riguarda il continuo malfunzionamento della linea telefonica e del servizio ADSL protrattosi per un lasso temporale di 173 giorni, secondo quanto dichiarato dall'utente, nonché la sospensione del servizio, avvenuta per un ulteriore periodo di 7 giorni a causa di erroneo cambio numerazione, riconosciuto a verbale dalla parte convenuta: pertanto, si deve rilevare che i predetti disservizi hanno interessato l'utenza in epigrafe per un totale di 180 giorni.

Si evidenzia, inoltre, l'incompletezza delle informazioni fornite in sede istruttoria da Telecom Italia.

CONSIDERATO, per quanto sopra esposto, che i suddetti disservizi siano ascrivibili a malfunzionamenti e sospensioni imputabili esclusivamente al gestore Telecom Italia, con la conseguenza che il medesimo deve corrispondere all'utente un indennizzo proporzionato al pregiudizio subito, ai sensi dell'art.11 comma 2 della delibera n. 179/03/CSP;

RITENUTO che, per determinare l'importo unitario dell'indennizzo giornaliero da applicare nel caso di specie a ristoro del pregiudizio derivante dai sopramenzionati disservizi relativamente ai fatti oggetto dell'istanza sia applicabile in via analogica l'articolo 26, comma 1, delle Condizioni Generali di Abbonamento dalla società Telecom Italia S.p.A. che prevede la corresponsione di "*un indennizzo pari al 50% del canone mensile corrisposto dal cliente*" che nel caso di specie era pari a 30 euro;

RITENUTO infine che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'art. 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 Stefano Mannoni, 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, mediante assegno bancario, all'utente Sig. XXX un indennizzo pari a 2.700,00 (duemilasettecento/00) euro a copertura del pregiudizio subito per un totale di 180 giorni.

La somma come sopra determinata a titolo di indennizzo dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia ed è inoltre 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.

Napoli, 16 ottobre 2008

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Stefano Mannoni

per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola