

DELIBERA N. 76 /09/CIR

Definizione della controversia TECNOARREDO / TELECOM ITALIA S.p.A.

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 26 novembre 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 "Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti" pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale n.120 del 25 maggio 2007;

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 21 maggio 2009, prot. n. 0039936, con la quale 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 28 luglio 2009 (prot. n. 0061209), 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 8 settembre 2009;

UDITE le parti nel corso dell'udienza dell' 8 settembre 2009;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

La XXX, intestataria dell'utenza n. YYY, lamenta l'ingiustificata sospensione della linea telefonica da parte del gestore Telecom Italia S.p.A (di seguito, Telecom Italia).

In particolare dall'istanza introduttiva del procedimento è emerso che:

- I. in data 9 novembre 2008 la società Telecom Italia S.p.A., su richiesta dell'istante, effettuava il trasloco dell'utenza telefonica, oggetto della controversia;
- II. in data 10 novembre 2008 il servizio di fonia e Adsl risultava inattivo a causa di un guasto tecnico, prontamente segnalato al gestore della linea, tramite call center;
- III. in data 24 novembre 2008 l'istante provvedeva ad inoltrare, tramite fax, formale reclamo, reiterato in data 1 dicembre 2008, per il disagio subito a causa dell'interruzione del servizio di fonia e Adsl;
- IV. in data 3 dicembre 2008 la società Telecom Italia S.p.A. inviava nota di risposta ai precedenti reclami, ammettendone la fondatezza;
- V. di seguito, nelle date rispettivamente del 17 febbraio 2009, 6 marzo 2009 e 1 aprile 2009, l'utente inviava nuovi reclami, tramite fax, non essendo state effettuate, da parte del gestore della rete, le dovute riparazioni per il ripristino dei servizi di fonia e Adsl;
- VI. nel periodo di interruzione della linea la società Telecom Italia S.p.A. continuava ad emettere regolari fatture pretendendo la corresponsione di canoni per servizi di fonia e Adsl non erogati;
- VII. in data 1 aprile 2009 il guasto tecnico sull'utenza YYY veniva riparato e pertanto i servizi di fonia e internet ripristinati;
- VIII. in data 5 aprile 2009, a distanza di soli quattro giorni dalla riparazione del guasto, l'erogazione dei servizi di fonia e Adsl si interrompeva nuovamente;
- IX. in data 9 aprile 2009 si concludeva con esito negativo la procedura di conciliazione della controversia avviata dalla XXX. presso la CCIAA di Salerno per mancata comparizione della società convenuta;
- X. in data 30 aprile 2009 la società Telecom Italia S.p.A. inviava nota di risposta ai reclami, avente come oggetto : *“ritardata riparazione guasto linea YYY”*, con cui ammetteva il disservizio arrecato all'utente per la tardiva riparazione del guasto tecnico e provvedeva ad emettere nota di credito a favore dell'utente a titolo d'indennizzo *ex art. 26 delle Condizioni Generali di Abbonamento*;
- XI. in data 11 maggio 2009 l'utente comunicava, tramite fax, l'illegittimità della nuova sospensione della linea e contestava la non congruità dell'indennizzo riconosciuto dalla società Telecom Italia S.p.A.;
- XII. in data 11 giugno 2009 l'erogazione dei servizi di fonia e Adsl veniva ripristinata da parte della società Telecom Italia S.p.A.;

Per quanto sopra esposto, la XXX. ha chiesto alla società Telecom Italia S.p.A.:

1. Il giusto indennizzo per il disagio subito a causa della tardiva riparazione del guasto tecnico sulla linea;
2. Il giusto indennizzo per il disagio subito a causa dell'illegittima sospensione della linea;

3. Il rimborso delle spese procedurali.

La società Telecom Italia S.p.A., nel corso dell'udienza del 8 settembre 2009, non ha contestato quanto rilevato dall'istante, limitandosi a riconoscere un importo a titolo di indennizzo per la tardiva riparazione del guasto.

La parte istante, nel corso della medesima udienza, non accettava la proposta transattiva della società controparte, ritenendola non proporzionata al disservizio subito. Al riguardo, la XXX dichiarava, altresì, di aver provveduto a regolarizzare *in toto* la propria posizione contabile.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

Nel caso di specie l'istante lamenta la ritardata riparazione del servizio di fonia e Adsl nonché l'illegittima sospensione dei medesimi servizi, imputando la piena responsabilità dei relativi disservizi subiti a Telecom Italia.

Sulla base della documentazione acquisita agli atti e delle dichiarazioni rese dalle parti in sede d'udienza dinanzi a questa Autorità, può ritenersi che la responsabilità del disservizio legato al notevole ritardo nella riparazione del guasto tecnico, deve integralmente imputarsi alla Telecom Italia S.p.A.. La medesima società, infatti, non ha fornito nessuna prova dell'impossibilità tecnica a rispettare l'impegno sancito nelle Condizioni Generali di Abbonamento, le quali, in materia di guasti tecnici e disservizi della rete, all'art. 4 comma 2, prevedono: "*Telecom Italia si impegna a ripristinare gli eventuali disservizi della rete e/o del Servizio entro il secondo giorno non festivo, compreso il sabato, successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione,...*"

Analogamente con riferimento al periodo di sospensione del servizio, successivo alla riparazione del guasto, la responsabilità dello stesso non può che essere attribuita alla scorretta gestione del cliente operata dalla società Telecom Italia S.p.A. La medesima società, di fatti, pur ammettendo, con le note rispettivamente del 3 dicembre 2008 e del 30 aprile 2009, la fondatezza dei reclami e riconoscendo nota di credito a titolo di indennizzo all'utente, in aperto contrasto con la *propria* ammissione di responsabilità e senza il dovuto preavviso, sospendeva indebitamente il servizio.

Pertanto, si ritiene di dover accogliere integralmente le richieste dell'istante ivi inclusa quella relativa al rimborso delle spese procedurali.

RILEVATO che la società Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna prova dell'impossibilità tecnica alla risoluzione, in tempi brevi, del disservizio;

RILEVATO che, nel periodo di sospensione dei servizi di fonia e Adsl generata dal guasto tecnico, ad onta dei numerosi reclami inoltrati dall'utente, la società Telecom Italia S.p.A. fatturava comunque gli importi inerenti al canone di abbonamento, senza garantire l'erogazione del servizio in modo regolare e continuo, in conformità a quanto previsto dall'articolo 3, comma 4, della delibera n.179/03/CSP;

RILEVATO che il guasto tecnico sulla linea è intervenuto in data 10 novembre 2008, mentre l'effettiva riparazione è avvenuta solo in data 1 aprile 2009, per un intervallo di lavorazione di 141 giorni solari e dunque eccedente di 139 giorni il massimo consentito dalle Condizioni Generali di Abbonamento;

RILEVATO che l'indebita sospensione della linea è intervenuta dal 5 aprile 2009 al 11 giugno 2009, per un intervallo temporale di 67 giorni solari;

RITENUTO che, a ristoro del pregiudizio subito dall'utente per la mancata fruizione dei servizi di fonia e Adsl nel periodo compreso tra il 10 novembre 2008 ed il 1 aprile 2009 e tra il 5 aprile 2009 e l'11 giugno 2009, trova applicazione l'articolo 26, comma 1, delle Condizioni Generali di Abbonamento della società Telecom Italia S.p.A., ove è prevista la corresponsione di *“un indennizzo pari al 50% del canone corrisposto dal cliente”* per ogni giorno di disservizio subito;

RILEVATO che il canone mensile per il servizio di fonia e Adsl corrisposto dal cliente ammontava ad Euro 42,50, iva esclusa;

RITENUTO, altresì, che i rimborsi e gli indennizzi 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;

RITENUTO, infine, che, per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare in favore dell'istante l'importo onnicomprensivo di Euro 200,00, in considerazione del fatto che il tentativo obbligatorio di conciliazione si è concluso con esito negativo per mancata costituzione della società Telecom Italia S.p.A. e che l'utente ha sostenuto delle spese di rappresentanza per presenziare all'udienza svolta dinanzi all'Autorità;

VISTA la proposta della Direzione Tutela dei Consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Enzo Savarese, relatore ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

1) In accoglimento dell'istanza presentata dalla XXX, in data 21 maggio 2009, la società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno o bonifico bancario, le seguenti somme, a titolo d'indennizzo, calcolate moltiplicando l'importo di Euro 21,25, pari al 50% del canone mensile corrisposto dall'utente per il servizio di fonia e Adsl, per

- n. **139** giorni di ritardo nella riparazione del guasto tecnico, intervenuto tra il 10 novembre 2008 e il 1 aprile 2009, per un totale di Euro 2.953,75;
 - n. **67** giorni di indebita sospensione dei servizi di fonia e Adsl, intervenuta tra il 5 aprile 2009 e l' 11 giugno 2009, per un totale di Euro 1.423,75;
- 2) La società Telecom Italia è tenuta, altresì, a corrispondere alla XXX., l'importo di Euro 200,00 a titolo di rimborso delle spese procedurali, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera n.173/07/CONS;
- 3) La somma così determinata 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.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n.173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n.259.

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, 26 novembre 2009

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Enzo Savarese

Per visto di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola