

DELIBERA N. 77/07/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Gruppo AAAA / TELECOM 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 dell'8 marzo 2006 prot. n. 0009501/05/NA con la quale il Gruppo AAAA rappresentato dall'Avv. BBBB, 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 22 marzo 2006 (prot. n. 0011956) 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 20 aprile 2006;

VISTA la nota del 24 aprile 2006, con la quale l'Avv. BBBB ha chiesto un differimento dell'udienza, convocata successivamente per la data del 22 giugno 2006;

UDITE le parti, come si evince dal verbale di audizione del 22 giugno 2006;

VISTE le note della Direzione Tutela dei consumatori rispettivamente del 20 ottobre 2006, del 16 novembre 2006 e del 22 novembre 2006 inviate alle parti per chiarimenti istruttori e documentazione ai sensi dell'articolo 17, comma 1, della delibera 182/02/CONS e delle successive note di risposta del 7 novembre 2006, del 10 gennaio 2007 e del 24 novembre 2006 con relativi allegati ;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Risultanze istruttorie

Sulla base della documentazione acquisita agli atti è risultato che:

La società Gruppo AAAA., riportandosi integralmente a quanto indicato nell'istanza, lamenta il distacco della linea telefonica dal 7 ottobre 2005 al 13 ottobre 2005, nonché il ritardo nella riattivazione della linea avvenuta per l'appunto il 13 ottobre 2005, nonostante l'inoltro di reclamo in data 7 ottobre 2005 attraverso il servizio assistenza 191 . In ordine al lamentato disservizio chiede la liquidazione degli indennizzi dovuti in base a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto e dalla carta servizi di Telecom Italia S.p.A. , oltre il risarcimento del danno in via equitativa ai sensi dell'articolo 1223 c.c.

In particolare l'utente in corso di istruttoria ha rappresentato che:

- a) la ricorrente, a causa dell'isolamento della linea telefonica in data 7 ottobre 2005, ha inoltrato in pari data reclamo tramite il *call center* "191";
- b) la riattivazione della linea è avvenuta in data 13 ottobre 2005, oltre il termine di due giorni previsto dall'articolo 7, comma 2 delle condizioni generali di contratto Telecom Italia recante "Segnalazioni guasti – Riparazioni";
- c) la ricorrente richiede la liquidazione degli indennizzi per il disservizio subito e la liquidazione del maggior danno in via equitativa ai sensi dell'articolo 1223 c.c.;

La società Telecom Italia S.p.A., in corso d'istruttoria e mediante la documentazione allegata in atti ha rappresentato che:

- il reclamo del cliente è stato inoltrato in data 8 ottobre 2005; in pari data è stato aperto un cd. ticket di reclamo chiuso con la risoluzione del guasto in data 12 ottobre 2005;
- il guasto è stato riparato da parte di Telecom Italia S.p.A. con un solo giorno di ritardo rispetto a quanto disposto dall'articolo 7 comma 2 delle condizioni generali di contratto e pertanto al cliente spetta un indennizzo pari ad € 14,625 già corrisposto, pari al 50 % del canone mensile per linea ISDN di € 29,25.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame

In via generale alla fattispecie concreta rilevata con l'instaurazione del pendente procedimento si applica il disposto dall'articolo 7, comma 2 delle condizioni generali di contratto, che stabilisce che Telecom Italia si impegna a ripristinare gli eventuali disservizi della rete e/o del servizio entro il 2° giorno successivo a quello della segnalazione. Nel caso in cui uno dei due giorni successivi alla segnalazione sia un giorno festivo (domenica o festività annuale) il guasto sarà riparato entro il terzo giorno successivo alla segnalazione.

Tanto premesso, si deve rilevare che all'esito delle risultanze istruttorie, la richiesta d'indennizzo dell'istante è da rigettare in quanto:

- l'istante non ha fornito prova alcuna attestante la data certa, asserita in istanza, dell'invio del reclamo e del conseguente intervento tecnico di riparazione del guasto, contravvenendo all'onere probatorio di cui all'articolo 2697 c.c.;
- dall'istruttoria è emerso che il reclamo da parte del cliente è stato inoltrato in data 8 ottobre 2005 ed il relativo guasto è stato riparato il giorno 12 ottobre 2005 e cioè entro il 4° giorno successivo alla segnalazione invece che entro il 3° giorno, determinando un giorno di ritardo nei tempi di riparazione del guasto considerato il 2° giorno successivo alla data del reclamo cadeva un giorno festivo;
- l'utente ha quindi subito un solo giorno di ritardo sui tempi di lavorazione per la riparazione del guasto: disservizio questo che è stato già ristorato con la liquidazione dell'indennizzo previsto ai sensi dell'articolo 26 delle condizioni generali di contratto pari ad € 14,65, come dichiarato da Telecom Italia con documenti in atti, pari al 50 % del canone mensile della linea isdn di € 29, 25;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che la liquidazione dell'indennizzo nella misura di € 14,65 operata dalla società Telecom Italia S.p.A. per il ritardo di un giorno per la riparazione del guasto soddisfa pienamente il principio di proporzionalità tra pregiudizio arrecato ed indennizzo offerto, ai sensi dell'articolo

11, comma 2, della delibera n.179/03/CSP e che, pertanto, ne costituisce giusto ristoro; ;

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

Il rigetto dell'istanza presentata dall'Avv. BBBB in nome e per conto della società Gruppo AAAA in data 8 marzo 2006.

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