

DELIBERA N. 88/09/CIR

Definizione della controversia Italia s.a.s. / Alida s.r.l.

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 16 dicembre 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 14 marzo 2008, prot. n. 0014322, con la quale la XXX ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Alida S.r.l. (di seguito, Alida);

VISTA la nota del 21 aprile 2008 (prot. n. 24094), 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 12 maggio 2008;

PRESO ATTO della mancata costituzione della società Alida s.r.l. all'udienza del 12 maggio 2008;

UDITA la parte istante nel corso della predetta udienza;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

La XXX intestatario dell'utenza telefonica di tipo business n. YYY, lamenta l'improvvisa ed immotivata sospensione del servizio di fonia.

In particolare dall'istanza introduttiva del procedimento è emerso che in data 9 luglio 2007 l'utenza, oggetto della controversia, risultava improvvisamente ed immotivatamente interrotta per le chiamate in entrata. Riscontrata l'anomalia nel funzionamento della linea, l'istante provvedeva a segnalare il disservizio all'operatore tramite call center. La società convenuta riconosceva l'esistenza del problema e ne garantiva la pronta risoluzione. Al contrario di quanto promesso, invece, in data 20 settembre 2007 veniva sospeso anche il servizio di chiamata in uscita. La XXX, costretta dalla mancata erogazione del servizio da parte di Alida, chiedeva il rientro in Telecom e la linea veniva ripristinata solo in data 25 ottobre 2007 con altro gestore.

Per quanto sopra esposto, la XXX chiede all'Alida un giusto indennizzo per il disagio subito, nonché il rimborso delle spese di rientro in Telecom, per l'importo di euro 80,00, e delle spese di procedura.

La società Alida S.r.l. non è comparsa né all'udienza del 12 maggio 2008 dinnanzi a questa Autorità né all'udienza di conciliazione dinnanzi al Corecom competente, rinunciando anche al proprio diritto a presentare memorie difensive o documentazione relativamente al procedimento in esame, ai sensi dell'art. 16, comma 2, della Delibera n. 173/07/CONS.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

In base alla documentazione disponibile in atti e alle dichiarazioni rese dalla parte istante, l'oggetto della controversia si incentra sull'improvvisa ed immotivata sospensione del servizio di fonia operata da Alida. La responsabilità del suddetto disservizio, in assenza di qualsivoglia giustificazione da parte dell'operatore, non può che essere integralmente attribuita alla cattiva gestione del cliente da parte della società Alida s.r.l. La medesima società, difatti, si è completamente disinteressata alla vicenda non solo in sede di conciliazione davanti al Corecom competente ma anche in sede di definizione della controversia dinnanzi a questa Autorità, non presenziando alle udienze né producendo prove documentali utili a supportare un'eventuale disconoscimento di responsabilità. Il comportamento della società convenuta, dunque, risulta essere in aperto contrasto con quanto previsto dagli impegni sanciti nella Carta Servizi di Alida che, in materia di risoluzione di disservizi o anomalie e malfunzionamento della propria rete, prevede: *“Alida...si impegna ad intervenire entro le 24 ore lavorative successive alla segnalazione da parte della clientela.”*. Pertanto, non avendo Alida dato prova

dell'impossibilità tecnica alla riattivazione, in tempi brevi, della linea e della regolare e corretta gestione del cliente, si ritiene di dover accogliere integralmente le richieste dell'istante.

RILEVATO che la sospensione della linea telefonica è intervenuta a partire dal 9 luglio 2007 fino al 25 ottobre 2007, data in cui è avvenuto il subentro sull'utenza in questione di un altro operatore, per un intervallo temporale di 109 giorni solari;

RITENUTO che, a ristoro del pregiudizio subito dall'utente per l'indebita sospensione della linea trova applicazione la medesima Carta Servizi che prevede, come parametro giornaliero d'indennizzo per i disagi subiti dal cliente, l'importo di euro 5,00;

CONSIDERATO che, a causa della condotta tenuta dalla società Alida s.r.l., l'utente ha dovuto ingiustamente sostenere delle spese per riottenere l'erogazione del servizio di fonia tramite il rientro della numerazione sui sistemi di Telecom Italia e che, pertanto, tali spese debbano essere poste a carico del predetto operatore;

RITENUTO, infine, che, per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare in favore dell'istante l'importo onnicomprensivo di Euro 200,00, ai sensi dell'art.19, comma 6, della delibera n.173/07/CONS, in considerazione del fatto che il tentativo obbligatorio di conciliazione si è concluso con esito negativo per mancata costituzione della società controparte e che l'utente ha sostenuto delle spese di viaggio per presenziare all'udienza svolta dinanzi all'Autorità, tenutasi in una regione diversa da quella di residenza;

RITENUTO che l'indennizzo 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 Roberto Napoli relatore ai sensi dell'art. 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

1. In accoglimento dell'istanza presentata dalla XXX in data 14 marzo 2008, la società Alida S.r.l. è tenuta a riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno o bonifico bancario, le seguenti somme, determinate e calcolate come in motivazione:

- i. euro **545,00**, computata moltiplicando l'importo previsto dalla Carta Servizi pari ad Euro 5,00, per n. 109 giorni di sospensione del servizio di fonia, intervenuta tra il 9 luglio 2007 ed il 25 ottobre 2007;

- ii. euro **80,00**, a titolo di rimborso delle spese sostenute per il rientro in Telecom;
 - iii. euro **200,00** (duecento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura.
2. Le somme di cui ai punti i. e ii. determinate a titolo di indennizzo e rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
3. 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.

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. 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.

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, 16 dicembre 2009

f.f. IL PRESIDENTE
Stefano Mannoni

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

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