

DELIBERA N. 89/09/CIR

Definizione della controversia Dami / Telecom Italia S.p.A.

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 25 marzo 2008, prot. n. 0016511, 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. (di seguito, Telecom Italia);

VISTA la nota del 17 aprile 2008 (prot. n. 0023324), 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 23 maggio 2008;

UDITE le parti nel corso dell'udienza del 23 maggio 2008;

CONSIDERATO quanto segue:

## **1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.**

Il sig. XXX, intestatario dell'utenza telefonica di tipo residenziale n. YYY, lamenta la ritardata attivazione del servizio Adsl.

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

i. in data 11 ottobre 2007 l'utente inviava formale reclamo alla Telecom Italia per la mancata attivazione del servizio Adsl;

ii. in data 5 novembre 2007 la Telecom Italia inviava nota di risposta al suddetto reclamo, affermando l'impossibilità tecnica all'attivazione del servizio Adsl;

iii. in data 6 dicembre 2007 il sig. XXX inviava nuovo reclamo alla Telecom Italia, specificando che in prossimità della propria abitazione altri utenti usufruivano regolarmente del servizio Adsl e pertanto l'impossibilità tecnica, motivazione addotta dal gestore telefonico per la mancata attivazione, non poteva ritenersi fondata;

iv. in data 17 marzo 2008, si svolgeva presso il Corecom Toscana, l'udienza per il tentativo di conciliazione, durante la quale Telecom Italia rispondeva al reclamo effettuato in data 6 dicembre 2007;

v. in data 23 maggio 2008, il servizio Adsl risultava ancora inattivo;

Per quanto sopra esposto, il sig. XXX chiede alla Telecom Italia un giusto indennizzo per il disagio subito, nonché il rimborso delle spese di procedura;

La società Telecom Italia S.p.A., nel corso dell'udienza del 23 maggio 2008, ha dichiarato quanto segue: *"...in considerazione della reiterata richiesta del cliente, Telecom Italia provvederà, ai soli fini di customer satisfaction, a far effettuare un sopralluogo tecnico per verificare se è tecnicamente possibile attivare il servizio richiesto, ad oggi non possibile a causa di una impossibilità tecnica di copertura."*

## **2. Valutazioni in ordine al caso in esame.**

L'oggetto della controversia si incentra sulla ritardata attivazione del servizio Adsl da parte di Telecom Italia. In base alla documentazione disponibile in atti e alle dichiarazioni rese dalle parti, la responsabilità del suddetto disservizio non può che essere integralmente attribuita alla cattiva gestione del cliente da parte della società Telecom Italia S.p.A.. La medesima società, difatti, si è limitata a dichiarare in sede d'udienza l'assenza di responsabilità in ordine alla mancata erogazione del servizio Adsl, senza produrre alcun elemento probatorio a supporto di tale affermazione ed in aperto contrasto con quanto previsto dagli impegni sanciti nella Carta Servizi di Telecom Italia che, in materia di servizio Adsl residenziale, prevede: *"Dal giorno della registrazione dell'ordine da parte dell'operatore...il tempo massimo di attivazione del Servizio ADSL solo linea è di 30 (trenta) giorni solari."* Pertanto, non avendo Telecom

Italia dato prova dell'impossibilità tecnica all'attivazione, nei tempi contrattualmente previsti, del servizio Adsl e della regolare e corretta gestione del cliente, si ritiene di dover accogliere integralmente le richieste dell'istante in ordine agli indennizzi per le modalità di gestione dell'ordine di attivazione sopra illustrate.

RILEVATO che la società Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna prova dell'impossibilità tecnica all'attivazione del servizio Adsl e della regolare e corretta gestione del cliente, così come dichiarato in sede d'udienza dinnanzi a questa Autorità;

RITENUTO che l'utente ha inviato il primo reclamo scritto allo scadere del tempo massimo, previsto dalla Carta Servizi di Telecom Italia, per l'attivazione del servizio Adsl e che, pertanto, il periodo da indennizzare per la ritardata attivazione del medesimo servizio deve necessariamente partire dall'11 ottobre 2007, data di invio del suddetto reclamo;

RILEVATO che il reclamo per la mancata attivazione del servizio Adsl è intervenuto in data 11 ottobre 2007, mentre l'effettiva attivazione non è mai avvenuta fino al 23 maggio 2008, data di udienza per la discussione della controversia dinnanzi a questa Autorità, per un intervallo temporale di 225 giorni solari;

RITENUTO che, a ristoro del pregiudizio subito dall'utente per la mancata attivazione del servizio Adsl, trova applicazione la medesima Carta Servizi che prevede *"...Qualora il mancato rispetto dei tempi di attivazione del Servizio sia imputabile a Telecom Italia, quest'ultima corrisponderà, su richiesta del Cliente, un indennizzo pari a 5 (cinque) euro per ogni giorno lavorativo di ritardo"*;

RITENUTO, infine, che, per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare in favore dell'istante l'importo onnicomprensivo di Euro 100,00, ai sensi dell'art.19, comma 6, della delibera n.173/07/CONS, in considerazione del fatto che l'utente ha presenziato all'udienza di conciliazione in provincia 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 dal sig. XXX in data 25 marzo 2008, la società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno o bonifico bancario, le seguenti somme, determinate e calcolate come in motivazione:
  - i. euro 1.125,00, computata moltiplicando l'importo previsto dalla Carta Servizi pari ad Euro 5,00, per n. 225 giorni di ritardo nell'attivazione del servizio Adsl, intervenuto tra l'11 ottobre 2007 ed il 23 maggio 2008;
  - ii. euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura.
2. La somma, di cui al punto i., determinata a titolo di indennizzo dovrà essere maggiorata 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