

DELIBERA N. 9/07/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

EEEE / Telecom Italia S.p.A.

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 14 febbraio 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";

VISTA l'istanza del 27 aprile 2005 prot. n. 8140/05/NA con la quale la Sig.ra EEEE 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 dell'11 maggio 2005 (prot. n. U/3517/05/NA) con la quale il Dipartimento Garanzie e Contenzioso 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 22 giugno 2005;

VISTE le successive note del 24 maggio 2005 (prot.n. 11166/05/NA) e del 21 giugno 2005 (prot. n. 13183/05/NA) con le quali la parte istante ha prodotto memorie ed ulteriore documentazione ad integrazione della suddetta istanza;

PRESO ATTO della nota del 14 giugno 2005 prot. n. 12722 con la quale la Telecom Italia s.p.a. ha comunicato la cessazione della materia del contendere in considerazione di intervenuto accordo transattivo tra le parti;

VISTA la nota del 19 agosto 2005 prot. n. 16917/05/NA, con la quale la Sig.ra EEEE, eccependo la mancata composizione bonaria della controversia, ha evidenziato la persistenza dei disservizi segnalati;

PRESO ATTO della memoria conclusiva, pervenuta alla Direzione Tutela dei Consumatori di questa Autorità in data 6 dicembre 2006 prot. n. 61622, con la quale la parte istante ha chiesto all'Autorità la risoluzione della controversia mediante la liquidazione di un adeguato indennizzo a copertura dei disservizi subiti;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Risultanze istruttorie

Sulla base della documentazione acquisita agli atti è risultato che:

La sig.ra EEEE, titolare dell'utenza telefonica residenziale: 055.XXXX, rappresentata dal Dott. HHHH, giusta delega in atti, lamenta il ritardo della Telecom Italia S.p.A., protratto per quasi un anno, nell'attivazione del servizio ADSL "Alice Mia": in primis, asserisce che il servizio, richiesto in data 27 ottobre 2004, è stato attivato solo in data 12 ottobre 2005.

- In particolare l'utente, nella propria istanza, ha rappresentato che:

a) in data 27 ottobre 2004, richiedeva, tramite contatto telefonico al 187, l'attivazione del servizio ADSL "Alice Mia";

b) la Telecom Italia S.p.A., in data 2 dicembre 2004, provvedeva all'installazione dell'impianto e, verificata in loco la sussistenza di problemi tecnici tali da non consentire l'attivazione della connessione richiesta, assicurava un ulteriore intervento tecnico diretto a garantire il funzionamento del servizio richiesto;

c) attesa la continua ed estenuante impossibilità di stabilire una connessione ADSL con la rete Internet sin dalla data iniziale di installazione, la ricorrente sollecitava ripetutamente la Telecom Italia S.p.A. al fine di provvedere alla risoluzione della problematica, peraltro già riscontrata dai tecnici della società medesima ed aggravata dal malfunzionamento delle prese telefoniche, a seguito del suddetto intervento tecnico;

d) nonostante la mancata connessione al servizio ADSL, la Telecom Italia S.p.A. fatturava (conti da n.1/05 a n.6/05) importi non dovuti, in quanto relativi non solo a canoni, ma anche al contributo di attivazione per un servizio mai attivato;

e) solo in data 10 giugno 2005, in riscontro alle numerose segnalazioni inoltrate dalla sig.ra EEEE, la Telecom Italia S.p.A. comunicava di avere disposto in favore della cliente l'accredito dell'importo di Euro 214,85 a titolo di rimborso comprensivo dei canoni fatturati nei conti nn.1/05-2/05 e 3/05 per il servizio "Alice Mia", mai utilizzato, e degli importi non dovuti relativi al profilo "Teleconomy 24" fatturati in precedenza;

f) successivamente, la società medesima emetteva, rispettivamente in data 16/06/2005 e 30/06/2005, note di credito per gli importi di Euro 47,63 e di Euro 21,05 in riferimento ai conti nn. 2/05 e 4/05.

- La Telecom Italia s.p.a. non ha prodotto alcuna memoria giustificativa a supporto della posizione assunta nei confronti della parte istante, nè ha rappresentato motivazioni specifiche del ritardo di quasi un anno dalla richiesta di attivazione del servizio, datata 27 ottobre 2004. La società medesima, disattendendo l'avviso di convocazione dell'udienza di discussione fissata per il giorno 22 giugno 2005, di cui alla nota dell'11 maggio 2005 di questa Autorità e quindi precludendo così l'instaurazione, in tale sede, di un contraddittorio equo ed equilibrato, si è limitata a fornire una determinazione di parte, in quanto non riconosciuta dall'istante, comunicando con nota del 13 giugno 2005 che *"in data 7/06/05 il cliente ha aderito all'offerta formulata dalla società.in considerazione di quanto sopra riportato, si dà atto della cessata materia del contendere"*.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame

In via generale, è necessario evidenziare che le condizioni generali che regolano il servizio "Alice", tramite tecnologia ADSL, non prevedono una clausola specifica che riconosca un adeguato indennizzo in caso di ritardo nell'adempimento degli obblighi assunti da Telecom Italia nella fornitura del servizio ADSL. Pertanto, in assenza di una disposizione ad hoc, in considerazione del rinvio espresso dall'art. 35, secondo cui *" per quanto non espressamente previsto nel Contratto si applicano le condizioni generali di abbonamento al Servizio di Telefonia di Telecom Italia"* si deve ritenere che trovi applicazione l'art. 26 delle condizioni generali di abbonamento di tipo residenziale che prevede, in caso di ritardo nell'attivazione del servizio, come nel caso di specie, *"un indennizzo pari al 50% del canone mensile corrisposto dal cliente per ogni giorno lavorativo di ritardo incluso il sabato"*.

CONSIDERATO che la Telecom Italia S.p.A., nel comunicare di avere disposto in favore della cliente l'accredito dell'importo di Euro 214,85 a titolo di rimborso comprensivo dei canoni fatturati nei conti nn.1/05-2/05 e 3/05 per il servizio "Alice Mia", mai usufruito, e degli importi non dovuti relativi al profilo "Teleconomy 24" fatturati in precedenza, ha implicitamente ammesso la propria responsabilità in ordine al disservizio subito dall'utente;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che il suddetto rimborso dei canoni corrisposti non esclude la liquidazione di un indennizzo, il cui importo deve essere proporzionato, ai sensi dell'art.11 comma 2 della delibera n. 179/03/CSP, al pregiudizio arrecato, come nel caso di specie, dal ritardo nell'attivazione del servizio, imputabile esclusivamente alla Telecom Italia s.p.a.;

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

La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente Sig.ra EEEE l'indennizzo, previsto dall'art. 26 delle condizioni generali di contratto, con riferimento esclusivamente al periodo in cui è stato corrisposto il canone ADSL come da fatturazione inerente al servizio Alice Mia (dicembre 2004 – ottobre 2005), nella misura di Euro 688.25, pari al 50% del canone moltiplicato per n.270 giorni lavorativi di mancato funzionamento del servizio, 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 medesima è tenuta, altresì, a provvedere al ripristino della funzionalità dell'impianto telefonico, compromessa dal 2 dicembre 2004, data di installazione della banda larga.

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, 14 febbraio 2007

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò