

DELIBERA n. 90/12/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
SAN PAOLO / MC-LINK S.P.A.
(GU14 n. 245/12)**

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 2 agosto 2012;

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 "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed 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 la delibera n.73/11/CONS del 16 febbraio 2011 "Approvazione del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995, n.481";

VISTA l'istanza del 23 febbraio 2012 acquisita al protocollo generale al n.8889/12/NA con la quale la San Paolo, in persona del legale rappresentante sig. Luca Bona, ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società MC-link S.p.A.;

VISTA la nota del 6 aprile 2012 prot. n. U/16783/12 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 maggio 2012;

PRESO ATTO della mancata costituzione delle parti nella predetta audizione;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

La San Paolo, intestataria del contratto codice cliente MIP 1530, contesta il ritardo nell'attivazione del servizio Adsl perpetrato dalla società MC-link S.p.A. a fronte della richiesta contrattuale del 23 settembre 2011.

In particolare, l'istante in data 23 settembre 2011 richiedeva la fornitura del servizio Adsl mediante il rivenditore E2 Elettronica Telecomunicazione con sede in Cuneo alla via Alba n.22. Tuttavia, nonostante un intervento tecnico *in loco* da parte della Sirti a distanza di un mese dalla richiesta di attivazione ed i ripetuti solleciti e reclami telefonici, solo in data 15 gennaio 2012 a seguito dell'adozione di un provvedimento temporaneo adottato dal Corecom Piemonte in pendenza della procedura conciliativa l'istante riscontrava la funzionalità del servizio Adsl.

Mediante l'intervento di questa Autorità, la parte istante ha chiesto la liquidazione degli indennizzi, a copertura del pregiudizio causato dalla ritardata attivazione del servizio Adsl e dal mancato riscontro al reclamo del 21 novembre 2011, nonché il rimborso delle spese procedurali.

La società MC-link S.p.A., disattendendo l'avviso di convocazione per l'udienza di discussione della controversia fissata per il giorno 8 maggio 2012, non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, della delibera n.173/07/CONS.

II. Motivi della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie si deve evidenziare che in considerazione della tempistica dei 30 giorni prevista dalla Carta dei Servizi MC-link S.p.A. per la procedura di attivazione del servizio Adsl, a fronte della richiesta contrattuale del 23 settembre 2011, il ritardo nell'attivazione del servizio Adsl, circoscritto al periodo di riferimento intercorrente dal 23 ottobre 2011 al 15 gennaio 2012 per il numero di 84 giorni, in assenza di prova contraria, è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società MC-link S.p.A. ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 3, comma 1, dell'allegato A alla delibera n.73/11/CONS secondo il quale "*Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di*

ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo", parametro quest'ultimo che deve essere computato in misura pari al doppio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato regolamento, attesa la natura "business" del contratto.

Pertanto, la richiesta di liquidazione degli indennizzi a copertura del disservizio che ha interessato il servizio Adsl è accoglibile, di converso il *petitum* in ordine alla mancata risposta al reclamo non merita accoglimento in quanto la nota inviata in data 21 novembre 2011 non può qualificarsi come reclamo, in quanto la stessa non è rivolta direttamente alla società MC-link S.p.A., come previsto dall'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera n.179/03/CSP, che definisce il "reclamo" come *"l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata"*, ma è indirizzata a soggetti "terzi" al rapporto contrattuale intercorso tra l'istante e la società MC-link S.p.A., ed in particolare alla E2 Elettronica Telecomunicazione, società di rivendita commerciale e alla società Telecom Italia S.p.A.

Si ritiene, pertanto, che la richiesta dell'utente avente ad oggetto la corresponsione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo secondo le modalità e i tempi previsti all'articolo 8, comma 4, allegato A, della delibera n.179/03/CSP non meriti accoglimento stante l'impossibilità di qualificare la predetta nota inviata in data 21 novembre 2011, come reclamo, secondo la definizione dettata all'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della medesima delibera.

CONSIDERATO che la società MC-link S.p.A. non ha addotto alcuna motivazione tecnico-giuridica relativamente al ritardo nella procedura di attivazione del servizio Adsl nel periodo suindicato;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che l'accertata responsabilità per inadempimento contrattuale ai sensi dell'articolo 1218 del codice civile è ascrivibile esclusivamente alla società MC-link S.p.A., con conseguente obbligo della stessa alla corresponsione dell'importo di euro 1.260,00 a titolo di indennizzo a copertura della ritardata attivazione del servizio Adsl dal 23 ottobre 2011 al 15 gennaio 2012 (computato secondo il parametro di euro 15,00 pro die previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 3, comma 1, e 12, comma 2, della delibera n.73/11/CONS);

RITENUTO, infine, che, per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare in favore dell'istante l'importo onnicomprensivo di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese procedurali sostenute dall'istante in considerazione dell'esperimento del tentativo di conciliazione innanzi al Corecom Piemonte, e del fatto che l'utente non ha per contro sostenuto spese per presenziare all'udienza svolta dinanzi all'Autorità;

RITENUTO che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questa Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'articolo 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 Maurizio Decina, relatore ai sensi dell'articolo 31 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

La società MC-link S.p.A., in accoglimento dell'istanza formulata in data 23 febbraio 2012 dalla San Paolo, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante bonifico o assegno bancario, le somme così liquidate:

- i) euro 1.260,00 (milleduecentosessanta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro ordinario giornaliero di euro 15,00 per il numero di 84 giorni di ritardata attivazione del servizio Adsl dal 23 ottobre 2011 al 15 gennaio 2012 in conformità a previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 3, comma 1, e 12, comma 2, della delibera n.73/11/CONS, con maggiorazione degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- ii) euro 100,00 (cento/00) quale rimborso delle spese sostenute dall'utente stesso per l'esperimento del tentativo di conciliazione e per lo svolgimento della presente procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6, della delibera n. 173/07/CONS.

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'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti ed è pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Roma, 2 agosto 2012

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Maurizio Decina

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