

DELIBERA N. 128/07/CIR

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

L'AUTORITA'

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 5 dicembre 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" e successive modificazioni e integrazioni;

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 9 maggio 2007 (prot. n. 29831/07/NA) con la quale il sig. Pierpaolo, in nome e per conto della società XXXXXX 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 maggio 2007 (prot. n. 33166/07/NA) 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 13 giugno 2007;

VISTA la nota prodotta dall'istante ad integrazione dell'istruttoria, acquisita agli atti in data 12 giugno 2007;

UDITA la società Telecom Italia S.p.A., come si evince dal verbale di audizione del 13 giugno 2007;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Risultanze istruttorie

Sulla base della documentazione acquisita agli atti nonché all'esito dell'audizione tenutasi in data 13 giugno 2007 presso la Direzione Tutela dei Consumatori di questa Autorità, è risultato che:

La società XXXXXX, intestataria delle utenze telefoniche di seguito riportate: xxxx, yyyy, zzzz, lamenta il ritardo nel trasloco delle citate linee e chiede che l'Autorità accerti "*la responsabilità di Telecom Italia S.p.A. per il ritardato adempimento del trasloco delle linee*", con conseguente risarcimento dei danni subiti.

In particolare, l'istante ha rappresentato che:

- in data 11 agosto 2006 richiedeva il trasloco delle proprie utenze telefoniche presso una nuova sede, concordando con l'operatore che lo stesso sarebbe stato eseguito in data 30 settembre 2006;
- il trasloco veniva eseguito solo in data 5 ottobre 2006, ovvero con un ritardo di 5 giorni rispetto alla data concordata.

La società Telecom Italia S.p.A., in sede di udienza, eccepiva che il ritardo di cinque giorni nell'adempimento del trasloco era stato causato da "alcune criticità" emerse nel corso dell'esecuzione della richiesta e, tuttavia, rappresentava di aver provveduto a riconoscere al cliente Euro 200,00 a titolo di indennizzo per il ritardo nonché, in via di correttezza commerciale, a rimborsare la somma di Euro 211,36, quale importo imputato a titolo di "*contributo trasloco*" per le tre linee interessate. Pertanto, considerato il buon fine degli accrediti riconosciuti in favore del cliente, Telecom Italia chiedeva la cessazione della materia del contendere in base alla normativa vigente.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame

Nel caso di specie, l'istante chiede:

- a) l'accertamento della responsabilità di Telecom Italia S.p.A. per il ritardato adempimento del trasloco delle linee;
- b) per l'effetto, il risarcimento dei danni subiti.

In via preliminare, deve evidenziarsi che, in tema di trasloco della linea telefonica, l'articolo 25 delle condizioni generali di contratto di Telecom Italia prevede, ai sensi del comma 1, che *“il Cliente che intende traslocare la propria linea telefonica deve darne comunicazione a Telecom Italia che provvederà all'effettuazione di detto trasloco entro i tempi concordati con il Cliente all'atto della relativa richiesta e comunque entro 10 giorni dalla richiesta o secondo i tempi concordati con il Cliente”* e, ai sensi del comma 5, che *“nel caso Telecom Italia effettui in ritardo il trasloco rispetto ai tempi concordati, il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al successivo articolo 26 ed avrà la possibilità di richiedere il maggior danno subito, come previsto dal Codice Civile”*.

CONSIDERATO che, dalla ricostruzione dei fatti effettuata sulla base delle dichiarazioni concordi delle parti, risulta che il trasloco delle linee xxxx, yyyy e zzzz è stato eseguito con cinque giorni di ritardo rispetto alla data concordata, ovvero il 5 ottobre 2006 anziché il 30 settembre 2006;

RITENUTO che non ricorra, nel caso di specie, l'ipotesi di cui all'articolo 26 comma 2, in base al quale *“l'indennizzo non trova applicazione se il ritardo è imputabile o comunque ascrivibile al cliente ovvero a terzi diversi da Telecom Italia”*, in quanto, aldilà di un generico riferimento ad imprecisate *“criticità”*, la società Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto adeguato supporto probatorio atto a dimostrare la non imputabilità del ritardo nell'adempimento;

CONSIDERATO, altresì, che, a fronte del ritardato trasloco delle linee telefoniche, la società Telecom Italia S.p.A. ha già provveduto, previo riconoscimento in via automatica, a liquidare un indennizzo complessivo di Euro 200,00, oltre al rimborso del contributo previsto per il trasloco, in conformità a quanto previsto dall'articolo 26 delle condizioni generali di contratto di Telecom Italia;

CONSIDERATO che l'accertamento e la valutazione del maggior danno subito esulano dalle competenze dell'Autorità e che, pertanto, la domanda relativa al risarcimento del danno deve dichiararsi inammissibile;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che il ritardo nel trasloco delle linee telefoniche, sia pure circoscritto ad un arco temporale breve di soli cinque giorni, è ascrivibile, in assenza di prova contraria, esclusivamente alla responsabilità della società Telecom Italia S.p.A. e che, pertanto, trova accoglimento parziale l'istanza segnatamente alla declaratoria di accertamento in ordine al predetto ritardato adempimento;

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

- l'accoglimento dell'istanza, nella parte in cui si accerta il ritardo della società Telecom Italia S.p.A. nell'adempimento della prestazione di trasloco delle linee telefoniche, di seguito riportate: xxxx, yyyy e zzzz, intestate alla società XXXXXX;
- il rigetto dell'istanza, nella parte relativa alla richiesta di risarcimento del maggior danno subito, fatta salva la possibilità di richiedere lo stesso in sede giurisdizionale, come previsto dall'articolo 11, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP.

La presente delibera è notificata alle parti, pubblicata nel Bollettino ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito *web* dell'Autorità.

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, 5 dicembre 2007

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

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