DELIBERA n. 14/13/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA DEMURU / TELECOM ITALIA S.P.A. (GU14 n.909/12)

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 14 marzo 2013;

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. 223/12/CONS del 27 aprile 2012, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 138 del 15 giugno 2012, 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 9 luglio 2012 acquisita al protocollo generale al n.35049/12/NA con la quale la sig.ra DEMURU, rappresentata dall'avv. Andrea Gaudino, 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 16 agosto 2012 prot. n. 43661/12/DIT 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 18 settembre 2012;

PRESO ATTO della richiesta formalizzata per le vie brevi da entrambe le parti di differimento dell'udienza di discussione della controversia;

UDITE le parti nella nuova udienza tenutasi in data 30 ottobre 2012;

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

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

La sig.ra DEMURU, intestataria dell'utenza telefonica n. 0784.648XXX, ha lamentato il ritardo nell'attivazione del servizio telefonico perpetrato dalla società Telecom Italia S.p.A..

In particolare, la parte istante in data 29 ottobre 2009 richiedeva l'attivazione di una nuova linea telefonica di tipo business e del servizio Adsl.

A fronte della predetta richiesta, con nota del 2 novembre 2009 la società Telecom Italia S.p.A. assegnava il numero telefonico 0784.64XXX e contestualmente comunicava che l'attivazione del nuovo impianto sarebbe stata condizionata alla realizzazione dei lavori di ampliamento della rete pubblica necessari per la connessione tra la centrale di zona e la sede per l'installazione dell'impianto, ipotizzando la conclusione dei predetti lavori per la data del 14 dicembre 2009. Successivamente, a seguito di numerosi solleciti, la società Telecom Italia S.p.A. solo in data 22 febbraio 2010 comunicava l'annullamento della richiesta di attivazione di nuovo impianto a causa della sopravvenienza di impedimenti tecnici. A distanza di tre giorni dalla predetta informativa, quindi con nota del 25 febbraio 2010 la società Telecom Italia S.p.A. comunicava la "presa in carico" della richiesta di attivazione della nuova linea telefonica. Però anche tale comunicazione veniva disattesa, in quanto con nota del 18 marzo 2010 la società Telecom Italia S.p.A. informava l'utente dell'annullamento dell'ordinativo di realizzazione dell'impianto, a causa del mancato completamento dei lavori presso lo stabile dell'istante. Tale informativa veniva di seguito reiterata con la nota dell'8 luglio 2010. A fronte di numerosi solleciti di attivazione del servizio, e a distanza di quasi un anno con nota del 19 maggio 2011 la società Telecom Italia S.p.A. confermava la richiesta di realizzazione di nuovo impianto e assegnava il nuovo numero telefonico 0784.648XXX, che risultava funzionante dall'8 luglio 2011. Mediante l'intervento di questa Autorità, il ricorrente ha chiesto la liquazione degli indennizzi per la ritardata attivazione del servizio, nonché il rimborso delle spese procedurali.

La società Telecom Italia S.p.A., in sede di udienza, si è riportata integralmente alla memoria difensiva inviata in data 17 settembre 2012, secondo la quale *"le attività di rete*

non sono state realizzate in quanto il cliente insiste su una lottizzazione dove le infrastrutture non sono state collaudate. Il cliente è sempre stato informato circa la criticità così come l'amministrazione comunale che ha la responsabilità diretta sulle opere di urbanizzazione primarie. In questa fase è comunque importante precisare che il cliente ha il servizio universale garantito per mezzo di una borchia GSM con relativo numero assegnato 0784.648XXX installata da svariati anni. Altro aspetto importante da tenere in considerazione è che Telecom Italia pur di risolvere la criticità in essere ha provato a realizzare l'impianto su infrastruttura aerea con palificazione senza però riuscire ad ottenere i permessi comunali, al riguardo esiste diniego scritto”.

II. Motivi della decisione

In via generale si deve evidenziare che in ordine alla ritardata attivazione del servizio telefonico inerente all'utenza n. 0784.648XXX, oggetto di contestazione, l'articolo 4, comma 1, delle Condizioni Generali di Abbonamento di Telecom prevedendo che l'attivazione del servizio deve avvenire entro 10 giorni dalla relativa richiesta del cliente, fatti salvi i casi di eccezionalità tecnica, ovvero nei tempi concordati con il cliente, puntualizza al comma successivo, che *“Qualora, nei casi di eccezionalità tecnica e per cause non imputabili a Telecom Italia, non sia possibile rispettare i termini concordati, Telecom Italia indica comunque la data prevista per l'attivazione del servizio anche tramite rimodulazione della data dell'appuntamento già indicata, concordando con il cliente i tempi e le modalità di attivazione. Le date potranno essere confermate o rimodulate da Telecom anche tramite invio SMS. In tal caso, il contributo di attivazione non verrà richiesto prima di 30 giorni solari precedenti la data stabilita per l'attivazione stessa”*. Orbene, all'esito delle risultanze istruttorie emerge che, nel caso di specie, è intercorsa tra le parti una costante corrispondenza, connotata da note informative inviate all'utente dalla società Telecom Italia S.p.A. che, sia pure spesso discordanti in ordine alle modalità e alle tempistiche di attivazione del servizio, hanno generato legittimo affidamento in capo all'utente. Al riguardo, va segnalata la circostanza che la società medesima, nell'arco temporale compreso tra il mese di novembre 2009 ed il mese di luglio 2011, ha comunicato per ben due volte il cambiamento del numero telefonico da assegnare, subordinando i tempi di attivazione del servizio sempre alla realizzazione dei lavori di ampliamento della rete pubblica necessari per la connessione tra la centrale di zona e la sede per l'installazione dell'impianto.

Pur tuttavia né nel corso dell'interlocuzione con l'istante, né in sede di udienza la società Telecom Italia S.p.A. ha fornito la prova di eventi giustificativi, quali la forza maggiore o la responsabilità di terzi, come cause di esonero da responsabilità per inadempimento contrattuale ai sensi dell'articolo 1218 del codice civile, richiamate peraltro dal comma 3, del sopra citato articolo 4, delle Condizioni Generali di Abbonamento. Al riguardo, la medesima società nella memoria prodotta in copia agli atti, si è limitata alla ricostruzione della questione controversa facendo riferimento a richieste di permessi comunali, senza però supportare le argomentazioni addotte con idonea documentazione probatoria. Invero, la mancata esibizione in corso d'istruttoria da parte dell'operatore della richiesta di

permessi, del conseguente relativo diniego e della sopravvenienza delle circostanze casuali di fatto “estrane” che hanno procrastinato l’attivazione del servizio comporta la non accoglibilità delle argomentazioni contenute nella memoria, e richiamate integralmente dalla società medesima in corso di udienza. Inoltre, la società Telecom Italia S.p.A. non ha neppure giustificato il ritardo nell’adozione della misura alternativa della borchia GSM per la fornitura del servizio universale.

Pertanto, all’esito delle risultanze istruttorie e da quanto circostanziato dalla società Telecom Italia S.p.A. si deve rilevare che, in mancanza di prova contraria, la ritardata attivazione del servizio inerente all’utenza telefonica n. 0784.648XXX per il numero di 571 giorni intercorrenti dal 14 dicembre 2009 (data iniziale di realizzazione dell’impianto, prospettata dalla società medesima e formalmente comunicata con nota del 2 novembre 2009) all’8 luglio 2011 (data di effettiva attivazione) è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Telecom Italia S.p.A.. A fronte di tale inadempimento non può che riconoscersi il diritto dell’istante alla 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”* dell’utenza interessata dal disservizio.

CONSIDERATO che la società Telecom Italia S.p.A. non ha fornito prova degli elementi giustificativi della ritardata attivazione del servizio a fronte della relativa richiesta del 29 ottobre 2009, nè ha dimostrato la sussistenza di eventi giustificativi, quali la forza maggiore o la responsabilità di terzi;

CONSIDERATO, altresì, che l’operatore avrebbe dovuto, comunque, garantire la funzionalità dell’impianto a far data dal 14 dicembre 2009, come preventivamente comunicato all’istante;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che l’accertata responsabilità per la mancata attivazione del servizio, in assenza di qualsiasi elemento di prova, è ascrivibile esclusivamente alla società Telecom Italia S.p.A. secondo i parametri sotto menzionati;

RITENUTO, quindi, di dover accogliere l’istanza di parte relativamente alla liquidazione degli indennizzi a ristoro del disservizio subito dall’istante e dell’importo di euro 543,47 a titolo di rimborso delle spese procedurali sostenute dall’istante per la procedura conciliativa esperita presso la Camera di Commercio di Cagliari e per la presente procedura, utilmente documentate agli atti;

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 Dècina, relatore ai sensi dell'articolo 31 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

1. La società Telecom Italia S.p.A., in accoglimento dell'istanza formulata in data 9 luglio 2012 dalla sig.ra DEMURU, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario, le somme così liquidate:

i) euro 8.565,00 (ottomilacinquecentosessantacinque/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 per il numero di 571 giorni di mancata attivazione dell'utenza telefonica n. 0784.648XXX dal 14 dicembre 2009 all'8 luglio 2011 secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 3, comma 1, e 12, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n.73/11/CONS, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

ii) euro 543,47 (cinquecentoquarantatre/47) 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 presente delibera è notificata alle parti ed è pubblicata sul sito web dell'Autorità.

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.

Roma, 14 marzo 2013

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Maurizio Dècina

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim*
Antonio Perrucci