

Delibera n. 142/11/CIR

Definizione della controversia
Glafo / Telecom Italia S.p.A.
(GU14/747/11)

L'Autorità

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 22 novembre 2011;

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 7 luglio 2011 acquisita al protocollo generale al n.34855/11/NA con la quale la società XXXX, in persona del legale rappresentante pro tempore, rappresentata dall'avv. Vincenzo Russo, 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 15 settembre 2011 prot. n. 47010/11/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 ottobre 2011;

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 8 novembre 2011;

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

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

La società XXXX, intestataria delle utenze telefoniche nn. xxxx e yyyy, ha lamentato il ritardo nell'attivazione del servizio telefonico perpetrato dalla società Telecom Italia S.p.A..

In particolare, la parte istante, titolare di un'attività commerciale ---- *omissis* ----, in occasione dell'apertura al pubblico del supermercato prevista per il giorno 6 settembre 2010, nel mese di luglio 2010, quindi con anticipo di quasi due mesi, richiedeva l'attivazione di due linee telefoniche ISDN e del servizio Adsl.

Nelle more dell'attivazione, la società Telecom Italia S.p.A. con nota del 28 luglio 2010 assegnava alla XXXX due diverse numerazioni, e precisamente la n. wwww e la n. qqqq 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 6 settembre 2010. Successivamente, a seguito di numerosi solleciti, la società Telecom Italia S.p.A. solo in data 29 novembre 2010 comunicava l'annullamento della richiesta di attivazione di nuovo impianto per il diniego dei permessi pubblici necessari per la realizzazione dei lavori prospettati. A distanza di un solo giorno dalla predetta informativa, quindi con nota del 30 novembre 2010 la società Telecom Italia S.p.A. assegnava due nuove numerazioni, le nn. xxxx e yyyy e comunicava ancora una volta l'esigenza di realizzare i lavori di ampliamento della rete telefonica, prevedendo altresì la relativa conclusione per la data del 9 dicembre 2010. Però anche tale comunicazione si palesava non veritiera, in quanto con nota del 25 gennaio 2011 la società Telecom Italia S.p.A., informando l'utente di essere in attesa di ottenere i permessi necessari per la realizzazione dell'impianto, ipotizzava la risoluzione delle difficoltà tecniche e amministrative entro la data del 13 giugno 2011. Pertanto, a fronte della fornitura richiesta in data 21 luglio 2010, la società Telecom Italia S.p.A. erogava il servizio telefonico con notevole ritardo, dal momento che l'utenza telefonica n.xxxx veniva attivata in data 7 febbraio 2011, mentre la seconda linea n.yyyy in data 3 marzo 2011.

Mediante l'intervento di questa Autorità, il ricorrente ha chiesto il risarcimento dei danni, la liquidazione degli indennizzi per la ritardata attivazione del servizio e per scorretta informativa, nonché il rimborso delle spese procedurali.

La società Telecom Italia S.p.A., in sede di udienza, riportandosi integralmente alla memoria difensiva inviata in data 14 ottobre 2011 ha formulato una proposta transattiva per il componimento bonario della controversia, che però non è stata accettata dal legale della parte istante.

II. Motivi della decisione

In via preliminare si deve evidenziare che la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, della citata delibera: *“L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”*. Pertanto, la domanda relativa al risarcimento del danno non trova accoglimento in questa sede.

Tanto premesso, si deve evidenziare che in ordine alla ritardata attivazione delle due utenze telefoniche nn. xxxx e yyyy, 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 luglio 2010 ed il mese di gennaio 2011, ha comunicato per ben due volte il cambiamento dei numeri telefonici da assegnare, subordinando i tempi di attivazione del servizio sempre all'ottenimento di permessi pubblici per la realizzazione di lavori di ampliamento della rete telefonica.

Pur tuttavia né in costanza di informativa, 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, senza però supportare le argomentazioni addotte con idonea documentazione probatoria. Invero, la mancata esibizione della richiesta di permessi, del conseguente relativo diniego e della sopravvenienza delle circostanze casuali di fatto "estranee" che hanno procrastinato l'attivazione del servizio non può *tout court* giustificare le argomentazioni contenute nella memoria, e richiamate integralmente dalla società medesima in corso di udienza.

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.xxxx per il numero di 154 giorni intercorrenti dal 6 settembre 2010 (data iniziale di realizzazione dell'impianto, prospettata dalla società medesima e formalmente comunicata con nota del 28 luglio 2010) al 7 febbraio 2011 (data di effettiva attivazione) è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Telecom Italia 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" dell'utenza interessata dal disservizio. Parimenti la ritardata attivazione dell'utenza n.yyyy, sempre in assenza di alcun elemento probatorio, per il numero di 178 giorni intercorrenti dal 6 settembre 2010 (data iniziale di realizzazione dell'impianto, prospettata dalla società medesima e formalmente comunicata con nota del 28 luglio 2010) al 3 marzo 2011 (data di effettiva attivazione), ascrivibile alla società medesima, legittima la liquidazione di un indennizzo da computarsi con medesima parametrizzazione.

CONSIDERATO che la società Telecom Italia S.p.A. non ha fornito motivazioni specifiche in ordine alla ritardata attivazione del servizio a fronte della relativa richiesta del 21 luglio 2010, nè ha dimostrato la sussistenza di eventi giustificativi, quali la forza maggiore o la responsabilità di terzi;

CONSIDERATO, altresì, che la società Telecom Italia S.p.A. avrebbe dovuto, comunque, garantire la funzionalità dell'impianto a far data dal 6 settembre 2010, come preventivamente comunicato all'istante, e concordato con lo stesso in prossimità dell'avvio dell'attività commerciale della XXXX a far data dal 16 settembre 2010;

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 secondo i parametri sotto menzionati;

RITENUTO, quindi, di dover accogliere l'istanza di parte relativamente alla liquidazione degli indennizzi e dell'importo di euro 50,00 in considerazione del fatto che la procedura conciliativa avviata presso il Corecom Campania si è conclusa con esito negativo per mancata costituzione della parte istante, che pur regolarmente convocata, non si è costituita né ha prontamente comunicato la sussistenza di giustificati motivi tali da legittimare la richiesta di una nuova udienza di conciliazione;

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 Roberto Napoli, relatore ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

1. La società Telecom Italia S.p.A., in accoglimento dell'istanza formulata in data 7 luglio 2011 dalla società XXXX, in persona del legale rappresentante pro tempore, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario, le somme così liquidate:

- i) euro 2.310,00 (duemilatrecentodieci/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 per il numero di 154 giorni di mancata attivazione dell'utenza telefonica n.xxxx dal 6 settembre 2010 al 7 febbraio 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 2.670,00 (duemilaseicentoseventanta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 per il numero di 178 giorni di mancata attivazione dell'utenza telefonica n.yyyy dal 6 settembre 2010 al 3 marzo 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;
- iii) euro 50,00 (cinquanta/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 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, 22 novembre 2011

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Roberto Napoli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola