

DELIBERA n. 15/09/CIR

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

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 24 marzo 2009;

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" e successive modifiche ed 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 7 agosto 2008 prot. n. 50743/08/NA con la quale il sig. XXX, rappresentato dall'associazione Federconsumatori Campania di Napoli, 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 1 settembre 2008 prot. n. U/53839/08/NA 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 5 novembre 2008;

UDITE entrambe le parti, come si evince dal verbale di audizione del 5 novembre 2008;

VISTA la nota dell'8 gennaio 2009 prot. n. 709/09/NA, con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori ha richiesto alla società Telecom Italia S.p.A. la documentazione istruttoria a supporto della posizione rappresentata dalla società medesima in sede di udienza, ai sensi dell'articolo 18, comma 2, della delibera n.173/07/CONS;

PRESO ATTO del mancato riscontro da parte della società Telecom Italia S.p.A. alla predetta richiesta di integrazione istruttoria;

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

CONSIDERATO quanto segue:

1. Risultanze istruttorie

Sulla base della documentazione acquisita agli atti, nonché nel corso dell'audizione tenutasi in data 5 novembre 2008 presso la Direzione Tutela dei Consumatori di questa Autorità è risultato che:

Il sig. XXX, intestatario dell'utenza telefonica di tipo residenziale: YYY, contesta il ritardo perpetrato dalla società Telecom Italia S.p.A. nella procedura di esecuzione del trasloco della linea telefonica, avvenuto in data 18 ottobre 2007 rispetto alla data di richiesta del 26 marzo 2007.

In particolare l'utente ha rappresentato che:

a) nell'ultima decade del mese di marzo 2007, e precisamente in data 26 marzo 2007, richiedeva il trasferimento dell'utenza telefonica: YYY dall'immobile sito in XXX alla via S. D'Acquisto n.262 alla nuova residenza trasferita in XXX alla Via Tipano n.886;

b) decorso ampiamente il termine dei dieci giorni dalla predetta richiesta, a seguito di ripetuti contatti con il 187 in ordine all'impossibilità di usufruire del servizio telefonico richiesto, con nota del 22 maggio 2007 la società Telecom Italia S.p.A. assegnava il nuovo numero: YYY e comunicava la necessità di lavori di ampliamento della rete telefonica, per la connessione tra la centrale di zona e la sede di ubicazione dell'impianto, da ultimarsi entro la data del 4 luglio 2007;

c) successivamente, con nota del 2 luglio 2007 la società Telecom Italia S.p.A., adducendo la medesima causale di ritardo, aggiornava all'8 agosto 2007

la data prevista per la conclusione dei lavori di ampliamento della rete telefonica;

d) pur tuttavia, anche quest'ultima data non veniva rispettata in quando la conclusione dei lavori veniva differita prima alla data del 10 settembre 2007 e poi successivamente alla data del 18 ottobre 2007, con successive note rispettivamente del 10 agosto 2007 e del 10 settembre 2007, inviate ufficialmente dalla società Telecom Italia S.p.A. al ricorrente;

e) pertanto, a fronte della richiesta del 26 marzo 2007, il trasloco della linea telefonica, con assegnazione del nuovo numero: YYY avveniva solo in data 18 ottobre 2007, a distanza di oltre sei mesi dalla relativa richiesta;

f) attesa l'attivazione del servizio di fonia vocale in data 18 ottobre 2007, anche il servizio adsl free veniva attivato in ritardo e precisamente in data 15 gennaio 2008;

g) pertanto, in riscontro alla nota del 20 novembre 2007, con la quale l'utente richiedeva la corresponsione dell'indennizzo per ritardato trasloco, nonchè il rimborso delle spese sostenute per il disagio subito, la società Telecom Italia S.p.A. con nota del 7 dicembre 2007 evidenziava *“l'insussistenza delle condizioni per il riconoscimento dell'indennizzo previsto dalla Carta dei Servizi”*, adducendo che *“i tempi per l'esecuzione dei lavori sono stati prorogati nella fattispecie per casi di eccezionalità tecnica”*.

- La Telecom Italia S.p.A., in sede di udienza del 5 novembre 2008, non ha fornito alcuna giustificazione in ordine al ritardo nell'esecuzione del trasloco dell'utenza: YYY a far data dalla relativa richiesta, ma si è limitata a riferire che *“nulla è dovuto a titolo di indennizzo in considerazione della corretta gestione e della tempestiva informativa a mezzo di lettere ufficiali. Fa presente che sussiste lo scoperto di Euro 157,58 ancora presente sul conto n.1/08 relativo al contributo OPA. Pur tuttavia, in assenza di preventiva informativa in ordine al contributo OPA, è disponibile a rinunciare alla somma di Euro 124,57 imputata a titolo di OPA. A fronte del disservizio causato dal ritardo nell'attivazione del servizio ADSL, si impegna a liquidare gli indennizzi per n.46 giorni secondo i parametri previsti dalla Carta servizi per l'importo complessivo di Euro 230,00, da cui va sottratta la somma di Euro 33,00 quale residuo addebito di cui al conto n.1/08”*. Tale proposta non è stata accettata da parte istante, che ha richiesto in sede di udienza il provvedimento decisorio di questa Autorità in ordine alla res controversa.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame

In via preliminare, si deve evidenziare che il pregiudizio subito dall'utente, derivante dal ritardo nell'attivazione del servizio di fonia vocale a far data dalla richiesta, inoltrata in data 26 marzo 2007, di trasloco dell'utenza in epigrafe, si è protratto per oltre sei mesi, con riferimento al periodo *6 aprile 2007 – 18 ottobre 2007*. Dalla documentazione acquisita agli atti, risulta che la responsabilità in ordine al ritardo nell'esecuzione del trasloco della linea telefonica, in assenza di prova contraria, deve essere imputata alla società Telecom Italia S.p.A., in quanto la medesima società, al fine di esimersi dalle responsabilità legate alla mancata risoluzione del disservizio, avrebbe dovuto dimostrare l'asserita "eccezionalità tecnica".

Tanto premesso, si deve rilevare che nel caso di specie, dalla documentazione prodotta agli atti si evince che la società Telecom Italia S.p.A. si è limitata a comunicare con varie note informative inviate all'utente le diverse tempistiche di attivazione del servizio, adducendo sempre la necessità di lavori di ampliamento della rete pubblica e procrastinando di volta in volta l'allacciamento della linea telefonica, senza però dimostrare l'imputabilità del ritardo di soggetti diversi da Telecom Italia.

Né in sede di contestazione, 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. Inoltre, a fronte della richiesta di documentazione istruttoria inviata ai sensi dell'articolo 18, comma 2, della delibera n.173/07/CONS dalla Direzione Tutela dei Consumatori ai fini di completamento di istruttoria, con la quale si invitava la predetta società a produrre tutta la documentazione in possesso atta a giustificare il ritardo nell'esecuzione del trasloco rispetto ai tempi concordati, la società Telecom Italia S.p.A. non ha fornito alcun riscontro: al riguardo, la società Telecom Italia S.p.A., per esonerarsi da qualsivoglia responsabilità, avrebbe dovuto esibire copia della richiesta di permessi per la realizzazione di lavori per la posa cavi nel sottosuolo e/o aerei su palificazione o quantomeno il mancato rilascio degli stessi nei tempi concordati.

A riprova della responsabilità in ordine al mancato rispetto delle diverse date di attivazione, comunicate all'utente, nel corso del predetto arco temporale, sussiste, peraltro, la mancata fatturazione dell'importo inerente al contributo di nuovo impianto, che nei casi di eccezionalità tecnica, non può essere richiesto prima dei 30 giorni solari precedenti la data concordata di attivazione e che, pertanto, andava imputato nei trenta giorni precedenti le date

concordate. Al riguardo, la società medesima si è limitata a fatturare solo nel conto n.1/08 l'importo di euro 124,57 oltre Iva a titolo di contributo OPA.

CONSIDERATO che, pertanto, l'importo di Euro 124,57 oltre Iva fatturato nel conto n.1/08 a titolo di contributo OPA non è dovuto in assenza di preventiva informativa, come previsto dall'articolo 25, comma 2, delle Condizioni Generali di Abbonamento;

CONSIDERATO che la società Telecom Italia S.p.A. non ha fornito motivazioni specifiche in ordine al ritardo nell'attivazione del servizio per oltre sei mesi dalla richiesta di trasloco del 26 marzo 2007, né ha dimostrato che *“il predetto ritardo è imputabile o comunque ascrivibile al Cliente ovvero a terzi diversi da Telecom Italia”*, ai sensi dell'articolo 26, comma 2, delle Condizioni Generali di Abbonamento;

CONSIDERATO, altresì, che la società Telecom Italia S.p.A. avrebbe dovuto, comunque, garantire la funzionalità dell'impianto a far data dal 6 aprile 2007 o diversamente, nei casi di eccezionalità tecnica, nei tempi e secondo le modalità concordate con l'utente;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che l'accertata responsabilità per il ritardo nell'attivazione del servizio di fonia vocale, in assenza di qualsiasi elemento di prova, è ascrivibile esclusivamente alla società Telecom Italia S.p.A. ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente, ai sensi dell'articolo 26 delle condizioni generali di abbonamento Telecom Italia;

ACCERTATA la responsabilità della società Telecom Italia S.p.A. in ordine al ritardo di 46 giorni nell'attivazione del servizio Adsl free, avvenuta in data 15 gennaio 2008, per ammissione della stessa società in sede di udienza,

RITENUTO, quindi, che il cliente abbia diritto ad essere rimborsato per le spese sostenute, a causa della summenzionata condotta omissiva, in occasione dell'esperimento del tentativo di conciliazione, nonché per l'avvio e lo svolgimento della presente procedura, equitativamente quantificabili in euro 100,00 (cento/00), ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera n.173/07/CONS;

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 Stefano Mannoni, 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, mediante assegno bancario, all'utente sig. XXX, l'indennizzo di Euro **1.159,37** (millecentocinquantanove/37), computato moltiplicando l'importo di Euro 6,07, pari al 50% del canone mensile di Euro 12,14 corrisposto dall'utente per il servizio di fonia, per n. **191** giorni di mancata fruizione del servizio, per il periodo di riferimento *6 aprile 2007 al 18 ottobre 2007*, in conformità a quanto disposto dall'articolo 26 delle Condizioni generali di abbonamento Telecom Italia, e l'indennizzo di Euro **230,00** (duecentotrenta/00) computato moltiplicando il parametro di riferimento di Euro 5,00 pro die per n.46 giorni di mancata fruizione del servizio per il periodo di riferimento *1 dicembre 2007 al 15 gennaio 2008*, in conformità a quanto disposto dalla Carta dei Servizi Telecom Italia, 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 procedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa-contabile, mediante lo storno dell'importo di Euro 124,57 oltre Iva fatturato nel conto n.1/08 di Euro 262,00 a titolo di contributo OPA, fermo restando l'obbligo dell'utente di pagare l'importo residuo di Euro 33,00.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

La predetta società è tenuta, altresì, per i fatti di cui in premessa, a corrispondere all'utente, mediante assegno bancario, la somma di Euro **100,00** (cento/00) quale rimborso delle spese sostenute dall'utente medesimo per l'esperimento del tentativo di conciliazione e per lo svolgimento della presente procedura.

La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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, 24 marzo 2009

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Stefano Mannoni

per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola