

DELIBERA n. 21/08/CIR
definizione della controversia Casertano / Telecom Italia s.p.a.

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 16 aprile 2008;

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 "Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti" pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale n.120 del 25 maggio 2007;

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 24 luglio 2007, prot. n. 0047300, con la quale il Sig. XXX 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 4 settembre 2007 (prot. n. 0053215), 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 27 settembre 2007;

PRESO ATTO della mancata costituzione della parte istante nella suindicata udienza;

UDITA la società Telecom Italia S.p.A. in data 27 settembre 2007;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Risultanze istruttorie.

Sulla base della documentazione acquisita agli atti nonché nel corso dell'audizione tenutasi in data 27 settembre 2007 presso la Direzione Tutela dei Consumatori di questa Autorità, è risultato che:

Il Sig. XXX lamenta l'ingiustificato ritardo nell'attivazione di una nuova utenza telefonica da parte della società Telecom Italia S.p.A (di seguito, Telecom Italia).

In particolare dall'istanza introduttiva del procedimento e dalla memoria, depositata agli atti, è emerso che:

- in data 20 settembre 2004, l'istante inoltrava regolare richiesta di attivazione della linea telefonica presso l'immobile sito in Roma, alla via Monguelfo,18;

- a seguito della predetta richiesta, la società comunicava l'assegnazione del nuovo numero di seguito riportato: YYY;

- nonostante ciò, stante l'impossibilità di usufruire del servizio telefonico, completamente inattivo sia per le chiamate in entrata che per quelle in uscita, il Sig.XXX provvedeva a contattare il centro servizi 187 della Telecom Italia per chiedere spiegazioni in ordine al ritardo nell'attivazione, e pertanto, veniva a conoscenza del fatto che l'utenza YYY di nuova assegnazione risultava attiva a decorrere dal 10 ottobre 2004. Pertanto, l'istante nel tentativo di chiamata al numero comunicatogli come proprio, riscontrava, con sorpresa, che lo stesso era stato assegnato ad altro utente, residente a Fiumicino, che, seppur inconsapevolmente, utilizzava regolarmente la linea YYY, intestata a XXX. A seguito di segnalazione del predetto disservizio, la società Telecom Italia ripristinava la precedente numerazione relativamente all'altro abbonato ma non provvedeva, nel contempo, all'attivazione della linea assegnata all'istante;

- l'utenza YYY veniva attivata solo in data 1 dicembre 2004.

Per quanto sopra esposto, il Sig. XXX chiede alla Telecom Italia:

- a) lo storno del conto n.1/05, relativo al periodo *1 ottobre 2004 – 30 novembre 2004*, per l'importo totale di Euro 98,50, non dovuto in quanto la linea non era attiva;
- b) la corresponsione dell'indennizzo previsto dalla carta servizi;
- c) il pagamento delle spese fin qui sostenute a causa del protrarsi della pratica, quantificate in Euro 1.200,00;

- d) il riconoscimento del danno derivante dalla mancata fruizione del servizio universale per un periodo di due mesi.

La società Telecom Italia, nel corso dell'udienza del 27 settembre 2007, con riferimento alla contestazione formalizzata dall'istante, dichiarava di *“aver gestito la segnalazione del cliente in questione, corrispondendo a quest'ultimo sul conto 3/05 un rimborso di Euro 12,14 per la ritardata riparazione del guasto e successivamente di aver corrisposto la somma di Euro 127,47 con riaccredito sul conto 5/06 e di Euro 54,63 sul conto 1/07 (si depositano copie dei citati conti)...”* .

Il Sig. XXX, con nota del 16 ottobre 2007 prot. n. 0060918, specificava che gli importi menzionati in sede d'udienza dalla società resistente si riferivano a rimborsi per guasti sulla linea, che esulano dall'oggetto del contenzioso in esame.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

Nel caso di specie, l'istante lamenta la ritardata attivazione del servizio di fonia fissa, attribuendo la piena responsabilità in ordine al predetto disservizio a Telecom Italia.

Sulla base della documentazione acquisita agli atti, risulta che il disservizio è stato causato da cattiva gestione del cliente, per cui la piena responsabilità, in assenza di prova contraria, deve essere imputata a Telecom Italia. La medesima società, infatti, non può essere sollevata dalle responsabilità legate al ritardo nella risoluzione del disservizio, stante, in capo alla stessa, l'obbligo di garantire l'attivazione del servizio telefonico entro 10 giorni dalla richiesta del cliente, come previsto dall'art. 4, comma 1, delle condizioni generali di contratto.

CONSIDERATO che la competenza dell'Autorità in materia di definizione delle controversie tra operatori e utenti riguarda il riconoscimento e la liquidazione del solo indennizzo e non anche del danno;

RITENUTO che non può trovare accoglimento la richiesta di rimborso delle spese sostenute per il procedimento in esame, in quanto non documentate da parte istante;

CONSIDERATO che la Telecom Italia, nel comunicare di aver provveduto a riconoscere all'utente gli importi di cui al verbale d'udienza del 27 settembre 2007, quali rimborsi per ritardata riparazione del guasto, non ha fornito alcun riferimento né in merito alle modalità di quantificazione di un eventuale indennizzo a copertura del pregiudizio subito dall'utente, né in ordine alle motivazioni specifiche del ritardo nell'attivazione del servizio telefonico di oltre due mesi dalla richiesta di attivazione;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che i suddetti rimborsi non escludono la liquidazione di un indennizzo, il cui importo deve essere proporzionato, ai sensi dell'art.11 comma 2 della delibera n. 179/03/CSP, al pregiudizio arrecato, come nel caso di specie, dal ritardo nell'attivazione del servizio, imputabile esclusivamente alla Telecom Italia;

CONSIDERATO che l'attivazione della linea deve avvenire entro dieci giorni dal giorno della richiesta del cliente, ai sensi dell'art. 4, comma 1, delle condizioni generali di contratto di Telecom Italia;

RILEVATO che la richiesta del servizio di fonia è regolarmente intervenuta in data 20 settembre 2004 mentre l'effettiva attivazione solo in data 1 dicembre 2004, per un intervallo di lavorazione di 71 giorni solari, quindi eccedente di 61 giorni il massimo consentito dalle condizioni generali di contratto di Telecom Italia;

RILEVATO, altresì, che la società Telecom Italia non ha prodotto alcuna prova dell'impossibilità tecnica alla risoluzione, in tempi brevi, del disservizio;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che, a ristoro del pregiudizio subito dall'utente per la mancata fruizione del servizio di fonia nel periodo compreso tra il 30 settembre 2004 ed il 1 dicembre 2004, trova applicazione l'articolo 26, comma 1, delle Condizioni Generali di Abbonamento della società Telecom Italia S.p.A., che prevede la corresponsione di *“un indennizzo pari al 50% del canone corrisposto dal cliente”* per ogni giorno di disservizio subito;

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

La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere, mediante assegno bancario, all'utente Sig. XXX, l'indennizzo di Euro **370,27** (trecentosettanta/27), 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. **61** giorni di ritardo, per il periodo di riferimento *30 settembre 2004 al 1 dicembre 2004*; in conformità a quanto disposto dall'articolo 26 delle Condizioni generali di abbonamento Telecom Italia.

La società Telecom Italia S.p.A è tenuta, altresì, allo storno dell'importo totale di Euro 98,50, IVA compresa fatturato nel conto n.1/05 relativo al periodo *1 ottobre 2004 – 30 novembre 2004*.

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.

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'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, 16 aprile 2008

PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

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