DELIBERA N. 22/10/CIR

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

L'AUTORITA'

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 6 maggio 2010;

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 "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 30 luglio 2009 (Prot. n. 62643/09), con la quale il sig. Mascellini, rappresentato e assistito dall'associazione Federconsumatori di Viterbo, ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia (di seguito "Telecom Italia");

VISTA la nota del 30 ottobre 2009 (Prot. n. 82200/09), con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del regolamento allegato alla delibera n. 173/07/CONS, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della questione in data 18 gennaio 2010;

UDITE entrambe le parti nel corso delle udienze del 18 gennaio e 8 febbraio 2010;

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

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e svolgimento istruttorio

Il sig. Mascellini nella propria istanza e nel corso dell'istruttoria, ha rappresentato quanto segue:

a) alla fine del mese di gennaio 2008 l'istante richiedeva alla società Telecom Italia S.p.A. l'attivazione di una utenza telefonica affari per collegare la Stazione di Servizio Tamoil di cui è titolare in Soriano nel Cimino (VT);

b) in data 1 febbraio 2008 la società Telecom Italia assegnava al cliente il numero telefonico xxxx e comunicava contestualmente che era in attesa dei permessi per attivare il servizio;

c) a giugno 2008 veniva consegnato al cliente l'apparecchio cordless Aurora mms da pagarsi a rate ma poi oggetto di richiesta di pagamento in unica soluzione in data 2 luglio 2009;

d) a più riprese al sig. Mascellini veniva comunicata tramite SMS l'imminente attivazione del servizio, rimandandola però di mese in mese fino ad arrivare alla data del 29 maggio 2009 in cui la società Telecom Italia S.p.A. comunicava l'impossibilità dell'attivazione per mancato ottenimento dei permessi pubblici;

e) nel mese di aprile 2009 veniva esperito con esito negativo il tentativo di conciliazione presso la CCIAA di Viterbo;

f) da informazioni acquisite dall'utente risultava che nessuna richiesta di autorizzazione era stata presentata, o meglio, la Provincia di Viterbo, a fronte della richiesta della società Sielte S.p.A., incaricata da Telecom Italia, per il rilascio dell'autorizzazione all'attraversamento aereo della strada provinciale, formulava alla Sielte apposita richiesta di documentazione integrativa con nota prot. 12186/00 del 21 maggio 2009, cui alla data del 27 ottobre 2009 non risultava ancora pervenuta alcuna risposta; ciò risulta dalla nota prot 74620 del 27 ottobre 2009 di risposta della Provincia inviata all'utente e per conoscenza anche alla Sielte, prodotta dalla parte istante anche in sede di audizione del 18 gennaio 2010;

g) la società Telecom Italia S.p.A., pur non avendo prodotto alcuna memoria, in sede di udienza del 18 gennaio 2010 dichiarava che la richiesta riguardava un'utenza residenziale e inoltre, in ragione della necessità di chiarire meglio la questione, chiedeva un rinvio ed una nuova udienza cui la parte istante, presente in tale sede, assentiva;

h) pur tuttavia, la società Telecom Italia S.p.A. non produceva le istanze di autorizzazione presentate agli enti pubblici né nella successiva udienza del 8 febbraio 2010 né entro il termine di 30 perentorio di giorni previsto da apposita richiesta istruttoria a verbale.

Per quanto sopra descritto l'utente chiede l'attivazione del servizio ed il riconoscimento degli indennizzi previsti per il ritardo nell'attivazione a partire dal 1 febbraio 2008.

II. Motivi della decisione

In via preliminare, si deve evidenziare che il pregiudizio subito dall'utente, derivante dalla mancata attivazione del servizio di fonia vocale, che rientra negli obblighi di servizio universale ai sensi del Codice delle comunicazioni elettroniche, perdura dal mese di gennaio 2008 almeno fino al 15 marzo 2010, data in cui, come da accertamento effettuato, il numero risulta ancora non attivo.

Dalla documentazione acquisita agli atti, risulta che la responsabilità in ordine a tale mancata attivazione della linea telefonica, in assenza di prova contraria, deve essere imputata alla società Telecom Italia S.p.A., in quanto la medesima società non ha prodotto alcun elemento probatorio esimente.

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 all'utente le diverse tempistiche di attivazione del servizio, adducendo sempre la necessità di ottenere permessi da enti pubblici e procrastinando di volta in volta l'allacciamento della linea telefonica, senza però dimostrare l'imputabilità del ritardo a 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 inserita nel verbale del 8 febbraio 2010 (copia delle istanze di richiesta dei permessi pubblici e relazione tecnica), la società Telecom Italia S.p.A. non ha fornito alcun riscontro.

Viceversa la parte istante, in sede di audizione del 18 gennaio 2010, ha prodotto la nota prot 74620 del 27 ottobre 2009 della Provincia di Viterbo, inviata all'utente e per conoscenza anche alla Sielte, da cui risulta il mancato perfezionamento da parte della Sielte S.p.A. della pratica di autorizzazione all'attraversamento.

All'esito dell'istruttoria è emerso che:

1) la società Telecom Italia S.p.A. non ha fornito motivazioni specifiche in ordine alla mancata attivazione del servizio dal 1 febbraio 2008 ad oggi per un totale di 773 giorni, nè 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;

2) l’ accertata responsabilità per la mancata attivazione del servizio di fonìa vocale, che rientra nel servizio universale, 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, computato secondo il parametro del 50% del canone mensile (nel caso di specie, pari a euro 11,25 per l’utenza affari) previsto dall’articolo 26 delle condizioni generali di abbonamento Telecom; le risposte che l’utente ha ricevuto, infatti, sono state inviate tutte dalla divisione affari di Telecom Italia a conferma del fatto che il contratto concluso è stato per una utenza di tipo affari e non di tipo residenziale come affermato da Telecom Italia in sede di udienza;

3) sussiste a tutt’oggi l’obbligo a carico della società Telecom Italia S.p.A. di attivare il servizio entro un termine congruo, che può essere stabilito in 60 giorni dalla notifica della decisione dell’Autorità, salvo che, entro il medesimo termine, non dimostri con documenti probatori concreti ed esaustivi l’impossibilità di attivare la linea.

RITENUTO, per quanto precede, che la domanda proposta dal sig. Mascellini sia da accogliere integralmente;

RITENUTO, che il computo della misura dell’indennizzo deve necessariamente prescindere dai massimali previsti dalla Carta dei Servizi, in quanto questi ultimi violano il principio di proporzionalità, inteso in termini di adeguatezza, quale corrispondenza dell’indennizzo al pregiudizio subito, valutata sulla base di una serie di elementi di natura soggettiva, oggettiva e temporale, quali la qualità e la quantità del servizio, il valore del canone corrisposto, la durata del disservizio, la natura del soggetto - utente (persona fisica - giuridica) che ha subito il pregiudizio;

RITENUTO che l’indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti dall’Autorità all’esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell’art. 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. Telecom Italia S.p.A., in accoglimento dell’istanza formulata dal sig. Mascellini, è tenuta a corrispondere all’utente sig. Mascellini, mediante assegno bancario:

i. la somma di euro 8696,25 a titolo di indennizzo per il ritardato allacciamento della linea, computato moltiplicando l'importo di euro 11,25, pari al 50% del canone mensile di euro 22,50 previsto come canone mensile per l'utenza affari di Telecom Italia, per n. 773 giorni di mancata fruizione del servizio, per il periodo di riferimento intercorrente dal 1 febbraio 2008 al 15 marzo 2010. La somma suddetta dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;

ii. l'importo di euro 200,00 a titolo di rimborso delle spese sostenute per la presente procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera n.173/07/CONS, ed in particolare per la partecipazione del suo delegato alle due udienze svoltesi presso la sede di Roma dell'Autorità;

2. La predetta società è tenuta a procedere all'attivazione della linea richiesta dall'utente entro 60 giorni dalla notifica della presente delibera, salvo che, entro il medesimo termine, l'operatore non dimostri, con documenti probatori concreti ed esaustivi, l'impossibilità di attivare la linea.

3. La società è tenuta, infine, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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, 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, 6 maggio 2010

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Roberto Napoli

Per visto di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola