

DELIBERA N. 26/10/CIR

Definizione della controversia
Due PG Arredamenti S.r.l. / 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'art. 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 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 comunicazioni elettroniche ed utenti" pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale n.120 del 25 maggio 2007, 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 14 maggio 2009 (prot. n. 0038466/09/NA) con la quale la società Due PG Arredamenti S.r.l., in persona del legale rappresentante sig. XXX Giachi, rappresentata e difesa dalla dott.ssa Veruska Giovannini, 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 14 luglio 2009 (prot. n. U/55954/NA) con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla

definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza di discussione dell' 8 settembre 2009;

PRESO atto della mancata costituzione della parte istante nella predetta audizione;

UDITA la società Telecom Italia S.p.A. nel corso dell'udienza dell'8 settembre 2009;

VISTA la nota del 1 ottobre 2009 (prot. n. U/75916/NA) con la quale l'Ufficio controversie e sanzioni ha richiesto alla società BT Italia S.p.A. un'integrazione istruttoria ai sensi dell'articolo 18, comma 2, della delibera n. 173/07/CONS;

VISTA la nota di risposta del 23 ottobre 2009 con la quale la società BT Italia S.p.A. ha fornito le informazioni richieste;

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 Due PG Arredamenti S.r.l., in persona del legale rappresentante sig. XXX Giachi, rappresentata e difesa dalla dott.ssa Veruska Giovannini, titolare delle utenze n. xxxx e n. yyyy, lamenta l'ingiustificato ritardo nell'avvio della procedura di rientro da imputare alla società Telecom Italia S.p.A. per aver fornito informazioni non corrette al proprio cliente.

In particolare dall'istanza introduttiva del procedimento è emerso che:

i. nel mese di gennaio 2007 l'utente stipulava con la società BT Italia S.p.A. un contratto per la fornitura del servizio di fonia ed Adsl relativamente alle utenze n. xxxx e n. yyyy;

ii. a distanza di qualche mese l'utente manifestava la volontà di recedere dal suddetto contratto con contestuale rientro delle linee in Telecom Italia S.p.A.;

iii. in data 3 aprile 2007, come da indicazioni telefoniche ricevute dalla predetta società, l'utente reiterava, a mezzo fax, l'istanza di rientro in Telecom Italia allegando alla medesima copia della disdetta inoltrata alla BT Italia S.p.A.;

iv. la società BT Italia S.p.A., con lettera datata 23 aprile 2007, confermava l'avvio della procedura per il rilascio delle linee. Di contro la società Telecom Italia

S.p.A. non provvedeva all'attivazione del servizio telefonico né comunicava alla parte le ragioni ostative;

v. nel mese di giugno 2007, dopo numerosi solleciti e contatti telefonici, la società Telecom Italia S.p.A. informava il cliente che il rientro poteva essere espletato solo dopo la compilazione di uno specifico modulo, pena l'impossibilità di avviare la relativa procedura;

vi. l'istanza di rientro veniva formalizzata il 19 giugno 2007; ciononostante la procedura si concludeva positivamente solo in data 1 settembre 2007.

Per quanto sopra esposto la società Due PG Arredamenti S.r.l. chiede l'accertamento della responsabilità della società Telecom Italia S.p.A. per il danno subito, la liquidazione dello stesso nella misura di euro 14.345,55 nonché il riconoscimento di un equo indennizzo a ristoro dei disagi sofferti e derivanti dall'ingiustificato ritardo nell'avvio della procedura di rientro delle linee e l'attivazione del servizio telefonico.

La società Telecom Italia S.p.A., in sede di udienza, ha puntualizzato la regolarità della procedura di rientro disposta dalla stessa a seguito della richiesta inoltrata dall'operatore BT Italia S.p.A. in data 25 luglio 2007. A supporto di quanto dichiarato, ha prodotto, nel corso dell'audizione, copia delle schermate Pitagora.

Pur tuttavia, in un'ottica di componimento bonario della vertenza, la resistente ha avanzato una proposta transattiva, non accettata dalla parte istante.

II. Valutazioni in ordine al caso in esame

In base alla documentazione disponibile in atti e alle dichiarazioni rese dalle parti, l'oggetto della controversia riguarda l'inesatta informazione resa dalla società resistente al proprio cliente che ha determinato un ingiustificato ritardo nell'avvio della procedura di rientro delle linee telefoniche. La responsabilità accertata, parzialmente imputata in capo alla società Telecom Italia S.p.A., ha comportato un disagio per la parte istante, impossibilitata ad utilizzare il servizio telefonico per 78 giorni.

In merito alle richieste avanzate nell'atto introduttivo, in via preliminare è opportuno specificare che l'istanza di risarcimento formulata dalla società Due PG Arredamenti S.r.l., in persona del legale rappresentante, non può trovare accoglimento in questa sede. In particolare sia la quantificazione che la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie *“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”*, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4 del Regolamento di cui alla delibera n. 173/07/CONS.

Tanto premesso merita accoglimento, seppure parzialmente, la richiesta di indennizzo formulata dalla parte in relazione all'ingiustificato ritardo patito per il rientro delle linee e l'attivazione del servizio telefonico, nonostante la richiesta di disdetta formalizzata in 28 marzo 2007 nei confronti dell'operatore alternativo (BT Italia S.p.A.). In particolare la società Due PG Arredamenti S.r.l. dichiara di aver patito un ritardo per il periodo 3 aprile 2007 – 1 settembre 2007, quale lasso di tempo intercorrente dalla data in cui viene richiesto il rientro delle linee telefoniche al momento di effettiva conclusione della relativa procedura.

Nel corso delle valutazioni istruttorie il periodo in contestazione è stato esaminato secondo la seguente ripartizione: 3 aprile / 25 luglio 2007 e 25 luglio / 1 settembre 2007: una differente cognizione dei due momenti favorisce, infatti, una corretta ricostruzione della fattispecie in esame e consente di individuare eventuali profili di responsabilità in capo alla società Telecom Italia S.p.A. in ordine ai fatti denunciati.

In relazione al primo periodo (3 aprile - 25 luglio 2007) la società Due PG Arredamenti S.r.l. ha prodotto copia del fax, datato 3 aprile 2007, con il quale si richiede alla società Telecom Italia S.p.A. il rientro delle linee telefoniche, dando evidenza, nella medesima circostanza, dell'avvenuta disdetta dal contratto precedentemente stipulato con l'operatore BT Italia S.p.A. In particolare la parte ha allegato copia della raccomandata A/R indirizzata alla BT con la quale, in considerazione dell'istanza di recesso del 28 marzo 2007, la stessa viene sollecitata all'immediato rilascio delle linee per consentire il rientro delle utenze in Telecom Italia S.p.A.

Sul punto la società BT Italia S.p.A., con lettera del 23 aprile 2007, ha comunicato alla Due PG Arredamenti S.r.l. che *“la società sta provvedendo alla cessazione del servizio Unyvoice come richiesto dal cliente”*; di contro la società Telecom Italia S.p.A. non ha mai fornito alcun riscontro in merito. L'istante afferma altresì che, a seguito della predetta disdetta, ha più volte sollecitato l'operatore Telecom Italia per l'attivazione delle linee telefoniche e, nonostante gli innumerevoli contatti con il servizio assistenza, la società non ha mai chiarito quale fosse la documentazione necessaria per l'avvio della procedura di rientro. La Due PG Arredamenti S.r.l. è stata correttamente informata solo nel mese di giugno 2007 e pertanto, in data 19 giugno 2007 ha provveduto all'invio della modulistica necessaria.

Nel corso dell'istruttoria Telecom Italia non ha prodotto alcun elemento probatorio idoneo a giustificare la scorretta gestione del cliente al quale sono state fornite inesatte informazioni, né ha dimostrato di aver dato riscontro al fax ricevuto in data 4 aprile 2007, dal quale si evince la volontà della società Due PG Arredamenti S.r.l. di attivare le proprie linee telefoniche con Telecom Italia. La scorretta gestione del cliente e l'inesatte informazioni fornite ha inevitabilmente determinato il ritardo nell'avvio della procedura di rientro e dunque, l'impossibilità per l'istante di fruire del servizio per oltre due mesi.

Si precisa, tuttavia, che la responsabilità da imputarsi alla società Telecom Italia S.p.A., è circoscritta al periodo 4 aprile 2007 – 19 giugno 2007 (data di invio della corretta modulistica), nel quale si ravvisa il lamentato ritardo che giustifica la liquidazione di un congruo indennizzo ai sensi dell'articolo 4 della Carta dei Servizi Telecom.

In relazione al secondo periodo (25 luglio – 1 settembre 2007), all'esito delle risultanze istruttorie è emerso che, nell'espletamento della procedura di rientro, la società Telecom Italia S.p.A. ha operato nel pieno rispetto delle disposizioni regolamentari vigenti all'epoca dei fatti. Orbene, sia dalle dichiarazioni rese dalla resistente in sede di audizione che dalla documentazione prodotta, in specie le schermate Pitagora, è dimostrato come detto operatore abbia regolarmente espletato la procedura di attivazione delle utenze in oggetto, se si considera che solo in data 25 luglio 2007 la società BT Italia S.p.A. ha inoltrato l'ordinativo avente causale "*cessazione con rientro*". Come emerge dalle già citate schermate, in data 27 luglio 2007 è stata avviata la procedura di *provisioning* dell'ordinativo di rientro per entrambe le numerazioni, seguita da un KO per motivi tecnici. La medesima procedura è stata riavviata il 3 agosto 2007 e si è conclusa positivamente in data 29 agosto 2007. A riprova di ciò la società ha prodotto anche copia del conto telefonico n. 06/07 emesso per le due utenze in oggetto, attestante la fatturazione del canone di abbonamento a far data del 29 agosto 2007.

Per completezza, si dà evidenza che è stata disposta una integrazione istruttoria nei confronti della società BT Italia S.p.A. per chiarire le dinamiche relative al periodo 19 giugno – 25 luglio 2007, ovvero al lasso di tempo intercorso tra l'invio della corretta modulistica da parte dell'istante ed il momento in cui l'operatore alternativo inoltra alla società Telecom Italia S.p.A. l'ordine di "*cessazione con rientro*".

Dalle dichiarazioni fornite si evince che a fronte della disdetta formalizzata a mezzo raccomandata A/R (pervenuta in data 3 aprile 2007) la BT Italia S.p.A. ha inoltrato la prima richiesta di cessazione con rientro il 20 maggio 2007, conclusasi con un KO, di cui non ha specificato la causale. Alla reiterata istanza di recesso datata 19 giugno 2007, pervenuta presso la BT il successivo 21 giugno, segue una seconda richiesta di cessazione con rientro, trasmessa alla società Telecom Italia S.p.A. solamente in data 29 settembre 2007 e chiusa con la seguente motivazione: "*KO per risorsa da cessare inesistente*". Ciò ad ulteriore riprova che le linee fossero già attive con l'operatore Telecom.

Sulla base delle informazioni rese dalla società BT Italia S.p.A. alcuna responsabilità è imputabile alla Telecom Italia S.p.A. per il periodo in esame; eventuali ed ulteriori ritardi sembrano potersi ricondurre alla gestione operata dalla società BT Italia S.p.A. la cui condotta, in ogni caso, non è oggetto di controversia.

CONSIDERATO che la società Telecom Italia S.p.A. ha prodotto elementi di prova atti a comprovare, a decorrere dalla data del 25 luglio 2007, la regolare gestione della procedura di rientro ed attivazione delle linee telefoniche, nel rispetto delle vigenti disposizioni regolamentari;

RITENUTO che la società Telecom Italia S.p.A. non ha garantito un'informazione completa circa le modalità giuridiche e tecniche di prestazione dei servizi ai sensi dell'articolo 4, comma 1, della delibera n.179/03/CSP e che pertanto ha determinato un ingiustificato ritardo nell'avvio della procedura di rientro;

RITENUTO, altresì, che per il disagio arrecato la società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere un indennizzo da computare moltiplicando il 50% del canone mensile per il numero di giorni di ritardo;

RITENUTO, infine che i rimborsi e gli indennizzi 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'art. 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

1. In parziale accoglimento dell'istanza formulata dalla società Due PG Arredamenti S.r.l., in persona del legale rappresentante sig. XXX Giachi, la Telecom Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario la somma di euro 1.809,60 determinata come in motivazione e computata moltiplicando la metà del canone mensile (euro 11,60) per il numero di 78 giorni (3 aprile – 19 giugno 2007) di mancata fruizione del servizio telefonico in relazione alle 2 utenze interessate;
2. la somma così determinata a titolo di indennizzo dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a partire dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
3. 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.

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.

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