

DELIBERA N. 39/09/CIR

Definizione della controversia De Leo / Telecom Italia S.p.A.

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 9 luglio 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 "Adozione del regolamento per la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e 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 l'istanza del 16 novembre 2007 (prot. n.68788), 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 9 gennaio 2008 (prot. n. 818) 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 13 febbraio 2008;

VISTA la memoria integrativa presentata da parte istante con nota del 5 marzo 2008 (prot. 12244);

UDITE le parti, come si evince dal verbale di audizione del 13 febbraio 2008;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Risultanze istruttorie.

Sulla base della documentazione acquisita agli atti, nonché delle risultanze dell'audizione tenutasi in data 13 febbraio 2008 presso la Direzione Tutela dei Consumatori di questa Autorità, è risultato che:

il Sig. XXX, intestatario dell'utenza telefonica n. YYY, richiedeva, nel mese di giugno 2005, mediante il servizio assistenza clienti, alla società Telecom Italia S.p.A., il trasloco della propria utenza telefonica con mantenimento dell'originario numero, nello stesso territorio di Siderno (RC) da Via WW, w a Via ZZ, z. Di seguito, sollecitava ripetutamente il trasloco che veniva eseguito solo in data 27 febbraio 2006, con assegnazione di numero telefonico diverso.

In particolare l'istante evidenziava il "grave ritardo nell'esecuzione della richiesta di trasloco" rivolta all'operatore Telecom Italia S.p.A.

Più specificamente l'istante rappresentava che "il mancato servizio di trasloco, oltre il tempo tecnico previsto, ha provocato un gravissima condizione di isolamento dovuta alla mancata capacità di usufruire del servizio di comunicazione", determinando l'esigenza di ricorrere ad altri mezzi di comunicazione con oneri a carico del lesso. L'istante richiama, a tal proposito, le pronunce giurisprudenziali del Giudice di pace di Pozzuoli n. 7067/03 e del Tribunale di Forlì del 10 marzo 2005.

Il Sig. XXX chiedeva un indennizzo forfettario di €. 5000,00 a norma degli articoli 4 della Carta dei servizi e 26 delle Condizioni generali di abbonamento, oltre interessi e rivalutazione; chiedeva, altresì, il risarcimento dei danni patrimoniali nella misura ritenuta equa e/o di giustizia; il risarcimento dei danni non patrimoniali (esistenziali) ai sensi dell'articolo 2059 C.C., quantificato in €. 28.000,00 o nella misura ritenuta equa e/o di giustizia.

L'istante lamentava, in particolare, l'ingiustificata, mancata esecuzione da parte della società Telecom Italia S.p.A. della richiesta di trasloco, in difformità rispetto all'articolo 4 della Carta dei servizi secondo cui: "il trasloco della linea telefonica avverrà in un tempo massimo di 10 giorni dalla vostra richiesta, fatti salvi i casi di eccezionale difficoltà tecnica e i casi di tempi concordati con i clienti, ed in caso di ritardo vi verrà riconosciuto automaticamente un indennizzo pari al 50% del canone mensile da voi corrisposto per ogni giorno lavorativo di ritardo" e rispetto all'articolo 26 delle Condizioni generali di abbonamento che, in ordine alla disciplina che regola i ritardi nell'adempimento degli obblighi assunti da Telecom Italia nella fornitura del servizio, stabilisce che: "Qualora Telecom Italia non rispetti i termini previsti per l'attivazione del servizio, la riparazione di un guasto, la variazione del numero

telefonico, l'effettuazione di un trasloco, il cliente ha diritto ad un indennizzo pari al 50 % del canone mensile corrisposto dal cliente per ogni giorno lavorativo di ritardo incluso il sabato o di inadempimento delle condizioni, di volta in volta, stabilite. In caso di ritardo nell'attivazione di un nuovo impianto o di un trasloco, l'indennizzo viene riconosciuto automaticamente.”

In sede di audizione, tenutasi in data 13 febbraio 2008, la parte istante, nel riportarsi integralmente a quanto dedotto ed argomentato nell'istanza introduttiva, avanzava le stesse richieste, ribadendo, in particolare, l'inadempimento posto in essere dalla società Telecom Italia S.p.A. per non avere effettuato nei termini contrattuali di 10 giorni (alla luce dell'articolo 4 della Carta dei servizi) il trasloco dell'utenza, richiesto in giugno 2005 e avvenuto solo nel mese di marzo 2006. Peraltro, stante il cambio di zona con contestuale attivazione di nuovo numero, l'istante evidenziava che l'indennizzo doveva essere riconosciuto automaticamente senza necessità di alcun impulso. L'istante chiedeva, infine, (ai sensi dell'articolo 8 comma 3, per le procedure attivate: quella conciliativa avanti al Corecom di Reggio Calabria, rimasta senza esito ed in assenza di alcuna dichiarazione da parte della Telecom che non si è presentata, nonché per l'attivazione della presente procedura di definizione della controversia presso la detta Autorità) un rimborso delle spese affrontate che venivano quantizzate in €. 1000 e nella somma maggiore o minore che l'Autorità avrebbe deciso di liquidare secondo criteri di equità e proporzionalità. Al riguardo l'istante precisava, altresì, che, ai sensi dell'articolo 19, comma 6 della delibera n.173/07, l'Autorità rimborsa all'utente le spese indipendentemente dall'esito della controversia quando l'operatore, come nel caso di specie, non ha partecipato all'udienza fissata per la conciliazione senza addurre giustificati motivi. La parte istante precisava, infine, in ordine alla quantizzazione dell'indennizzo che il costo di abbonamento dell'utente era rappresentato dalla linea telefonica abitazione e da Alice per un costo mensile complessivo base di 85,56 €.

In sede di audizione, la società Telecom Italia S.p.A. ha contestato “(...) in toto quanto dedotto dalla controparte: in primo luogo circa la mancata presentazione di Telecom al Corecom della Calabria, Telecom Italia deposita a riguardo documento comprovante la presenza dell'Avv. XXX in data 29/10/2007 presso la sede del Corecom in qualità di delegato della stessa Telecom per la questione della pratica. La controversia non è stata discussa a causa di una comunicazione che il Corecom Calabria aveva inviato alla controparte di non adesione al tentativo nonostante una comunicazione datata 3/9/2007 a firma dell'avvocato XXX, responsabile del polo legale Sud con la quale Telecom comunicava che avrebbe partecipato a tutte le conciliazioni in essere dinanzi a tale organismo.

Quanto alla vicenda del Sig. XXX è necessario effettuare la piena ricostruzione dei fatti. La richiesta di trasloco risulta presentata a Telecom Italia ed a seguito della stessa in data 25/7/2005, prot. 33923931, veniva comunicato al cliente che per la connessione fra la centrale e la zona sede dell'impianto erano necessari lavori di ampliamento rete. Successivamente, in data 7/11/2005, la stessa Telecom non avendo

ancora avuto notizia dell'autorizzazione ad effettuare i lavori presentata al Comune di Siderno in data 18/10/2005 inviava al Sig. XXX una nota in cui si comunicava di non poter dare corso all'attivazione dell'impianto; successivamente in data 11/11/2005 Telecom comunicava che probabilmente sarebbe stata in grado di attivare la linea telefonica in data 30/12/2005, in attesa del nulla osta (che viene rilasciato in data 6/12/2005 e comunicato a Telecom qualche giorno dopo).

Preso atto del nulla osta Telecom Italia avviò i lavori che a causa di problematiche tecniche non furono portati a termine nella data prevista. Con comunicazione del 2/3/2006 prot. 47041198 Telecom Italia comunicava la nuova e definitiva data di attivazione sulla quale non c'era contestazione. E' evidente dalla ricostruzione di cui trattasi che Telecom Italia ha agito nel pieno e completo rispetto delle regole previste dalla normativa regolatoria e dalle condizioni generali di abbonamento ad esclusione del periodo che va dal 30/12/2005 ai primi di marzo 2006; periodo per il quale Telecom dichiarò che avrebbe proceduto "(...) entro 60 giorni dalla data del (...) verbale al riconoscimento delle indennità previste pari ad €. 723,60". Per quanto alle spese affrontate e quantificate in €. 1000 Telecom Italia rilevava che alcun documento era stato depositato preliminarmente all'udienza e dunque si dichiarava pronta a riconoscere la somma di €. 100 per le spese sostenute in via equitativa.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

In base alla documentazione disponibile in atti ed alle dichiarazioni rese in udienza, deve qui preliminarmente evidenziarsi che la vicenda oggetto della presente disamina rappresenta un caso di ritardo nel trasloco dell'utenza. Pertanto, ove riscontrata la fondatezza di quanto lamentato nell'istanza presentata all'Autorità si dovrà procedere alla liquidazione degli indennizzi previsti dalla Carta dei servizi e dalle Condizioni Generali di Contratto.

In particolare il Sig. XXX, nel mese di giugno 2005 chiedeva per il tramite del servizio assistenza clienti alla Telecom Italia il trasloco della propria utenza telefonica con mantenimento dell'originario numero, nello stesso territorio di Siderno (RC) da Via WW, w a Via ZZ, z.

L'istante ripetutamente sollecitava il trasloco ma, fino al 7 novembre 2005, la richiesta restava senza esito. Questi i passaggi temporali riscontrabili documentalmente:

con nota del 7/11/2005 Prot. 39727836 la società Telecom Italia S.p.A. comunicava all'istante di non poter dare corso alla richiesta di attivazione del servizio poiché non aveva ottenuto i permessi necessari per la realizzazione dell'impianto;

successivamente, con nota dell'11/11/2005, Prot. 40167015 (dunque dopo soli quattro giorni) la medesima società informava l'istante di avergli assegnato un nuovo numero di telefono e di essere in attesa di ottenere i permessi necessari per la realizzazione dell'impianto ipotizzando di superare le difficoltà entro il 30/12/2005;

a distanza di oltre tre mesi, con nota del 2/03/2006 Prot. 47041198 la società Telecom Italia S.p.A. comunicava di aver assegnato un nuovo numero e che la conclusione dei lavori sarebbe avvenuta presumibilmente entro il 9/03/2006.

Dalla ricostruzione fattuale emerge che l'utente ha subito il pregiudizio derivante dall'indisponibilità del servizio di telefonia nel periodo intercorrente tra il mese di giugno 2005 e il mese di marzo 2006 e dal cambio del numero telefonico - con conseguente diritto all'indennizzo - per responsabilità dell'operatore Telecom.

Tutto quanto dedotto ed argomentato dalla società Telecom Italia S.p.A. non sembra escludere l'inadempimento - che, infatti, viene espressamente riconosciuto dal gestore di telefonia, nel verbale di udienza - ma solo limitatamente al periodo 30 dicembre 2005 - marzo 2006 e per l'importo di €. 723,60 oltre €. 100,00 per le spese sostenute.

Invero la Telecom avviava la procedura di lavorazione della richiesta di trasloco solo in data 18 ottobre 2005 mediante l'inoltro al Comune di Siderno della domanda di autorizzazione ad effettuare i lavori di ampliamento della rete telefonica.

Atteso che il reclamo è stato effettuato nel mese di giugno (dies incertum), il primo arco temporale da valutare va dal 1° luglio 2005 al 18 ottobre 2005, dunque 70 giorni lavorativi di ritardo per i quali è dovuto un indennizzo giornaliero pari al canone mensile di abbonamento comprensivo della linea telefonica e del servizio ALICE di €. 85,56 ridotto al 50%.

Il secondo arco temporale nel quale si ravvisa l'esclusiva responsabilità della società Telecom Italia S.p.A. e dalla stessa riconosciuta come sopra precisato, va dal 30 dicembre 2005 al 9 marzo 2006, dunque 50 giorni lavorativi di ritardo per i quali è dovuto un indennizzo giornaliero pari al canone mensile di abbonamento comprensivo della linea telefonica e del servizio ALICE di €. 85,56 ridotto al 50%. Invero, la responsabilità dell'operatore può, in via residuale, potersi escludere soltanto nel periodo intercorrente tra la domanda di autorizzazione e quella di rilascio del provvedimento amministrativo. La narrativa di fatto e gli elementi di diritto delineati non sono stati contestati dalla Telecom Italia con riscontri probatori rilevanti giuridicamente. Pertanto l'indennizzo complessivo da corrispondere alla parte istante è pari ad €. 5.134,00 da cui va detratta la somma di €. 823,60 già corrisposte - secondo le dichiarazioni rese dalla Telecom nel verbale d'udienza per un totale di € 4311,40.

CONSIDERATO che, nella fattispecie in esame, sussiste una responsabilità della società Telecom Italia S.p.A. in termini di inesatto adempimento contrattuale, ai sensi dell'articolo 1218 c.c., in assenza di prova contraria;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che la responsabilità in ordine a quanto lamentato dall'utente è ascrivibile esclusivamente alla società Telecom Italia S.p.A.;

RITENUTO, inoltre che, per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare in favore dell'istante l'importo onnicomprensivo di €. 200,00, quale rimborso

forfettario delle spese sostenute dall'utente per presenziare all'udienza per l'esperimento del tentativo di conciliazione, svolto in provincia diversa da quella di residenza, e per assicurare la partecipazione all'audizione ai fini della presente procedura, tenuta in regione diversa da quella di residenza;

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

L'accoglimento parziale delle richieste avanzate dalla parte istante, atteso che la scrivente Amministrazione non è competente a conoscere di eventuali danni (patrimoniali e non) riconducibili alla controversia in argomento, essendo essi di competenza esclusiva del giudice ordinario. Pertanto la società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere, mediante assegno bancario, all'utente Sig. XXX, l'indennizzo di €. 4311,40 (quattromilatrecentoundici/40), computato moltiplicando l'importo di €. 42,78 pari al 50% del canone mensile di €. 85,56 corrisposto dall'utente per il servizio di fonia, per n. 120 giorni di mancata fruizione del servizio, per il periodo di riferimento *1° luglio 2005-18 ottobre 2005* - *30 dicembre 2005-9 marzo 2006*, in conformità a quanto disposto dall'articolo 26 delle Condizioni generali di abbonamento Telecom Italia.

La somma così determinata a titolo di indennizzo dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia. La società Telecom Italia S.p.A. dovrà, inoltre, corrispondere all'utente, con le medesime modalità, la somma complessiva di €. 200,00 a titolo di rimborso spese.

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 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'articolo 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, 9 luglio 2009

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Stefano Mannoni

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