

DELIBERA n. 44/08/CIR
definizione della controversia Q. P. e V.A.R. A. / Telecom Italia s.p.a.

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti dell'11 giugno 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. 182/02/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 15 novembre 2006, prot. n. 51878/06/NA, con la quale il Sig. XXX e XXX hanno chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Nuova Telecom Italia S.p.A.;

VISTA la memoria difensiva presentata dalla parte istante in data 16 gennaio 2007 prot. n. 177/07/NA;

VISTA la nota del 21 dicembre 2006 (prot. n. 66760/06/NA) con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 14 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 23 gennaio 2007;

UDITE le parti, come si evince dal verbale di audizione del 23 gennaio 2007;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Risultanze istruttorie.

Sulla base della documentazione acquisita agli atti nonché nel corso dell'audizione tenutasi in data 23 gennaio 2007 presso la Direzione Tutela dei Consumatori di questa Autorità, è risultato che:

Lo Studio Tecnico XXX, intestatario dell'utenza telefonica: YYY lamentava vari disservizi, tra cui il ritardo nel subentro della titolarità della linea telefonica precedentemente intestato alla società XXX, la risoluzione del contratto, la conseguente sospensione ingiustificata del servizio telefonico, nonché l'errata intestazione della linea nelle fatture e negli elenchi telefonici.

In particolare, nell'istanza, veniva rappresentato che:

- l'istanza di subentro era stata effettuata con raccomandata A.R. nell'anno 2002 ma in seguito a ritardi nella lavorazione e di errori che si presentavano nelle intestazioni delle fatture e nell'elenco telefonico, veniva richiesto l'intervento del Ministero delle Comunicazioni;
- In data 24.11.2003, la società Telecom Italia S.p.A. provvedeva improvvisamente a risolvere il contratto e sospendere il servizio telefonico per inadempienza;
- In data 22.11.2005, il Ministero delle Comunicazioni, a seguito delle verifiche tecniche effettuate, segnalava errori a carico dell'operatore riguardo all'intestazione della linea telefonica dal 16.11.2002;
- per questo, riconoscendo i propri disservizi, l'operatore provvedeva in data 23.12.2005 a ripristinare la linea telefonica ed in data 06.02.2006, la società Telecom Italia S.p.A. informava la società XXX di aver provveduto a stornare Euro 524,10 relative ai conti Telecom n. le fatture n. 3, 4, 5, 6/2003 e n. 1/2004, fatture n. 8B00705209, 8B00801619, 8B01271695, 8B01505618, 8B00056501 e la disponibilità a corrispondere pro bono pacis e senza riconoscimento di responsabilità o danno alcuno, la somma omnicomprensiva di Euro 3.500,00 al fine di chiudere totalmente la controversia;
- pertanto, alla luce di quanto esposto e al fine di comporre bonariamente la controversia, a titolo di risarcimento danni, lo studio tecnico XXX chiedeva Euro 90.000,00 mentre la società XXX chiedeva Euro 160.000,00;

La società Telecom Italia S.p.A., nel corso dell'udienza del 23 gennaio 2007, ha eccepito che più volte ha tentato di effettuare la chiusura del reclamo del cliente in merito all'utenza YYY. In particolare, ha stornato l'importo di Euro 524,10 relativo ai conti 3, 4, 5, 6/2003 e 1/2004 e si è resa disponibile ad attivare la linea in esenzione della spesa al cliente. Tali offerte sono state sempre rifiutate dal cliente che ha chiesto danni per Euro 60.000,00. Tali danni non sono stati né provati né tanto meno sono quantificabili. Per quanto riguarda gli indennizzi per le Condizioni Generali di Abbonamento, Telecom ribadiva che la disattivazione della linea è stata effettuata in quanto il cliente non ha pagato completamente le bollette contestate, ed in ogni caso Telecom era disponibile al risarcimento di tali indennizzi se dovuti. Per quanto all'ulteriore doglianza relativa alla

servitù telefonica contestata, Telecom evidenziava l'incompetenza di questa Autorità, in quanto materia riservata alla giustizia ordinaria ed in ogni caso ribadiva che, dalle informazioni tecniche, il cavo serviva anche l'utenza del cliente. Telecom si riservava di presentare ulteriore memoria e documentazione.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

In base alla documentazione disponibile in atti e alle dichiarazioni rese dalle parti, deve qui evidenziarsi che il nocciolo della vicenda oggetto della presente disamina è il ritardo nel subentro della titolarità della linea telefonica da parte dello Studio Tecnico XXX, precedentemente intestata alla società XXX, la risoluzione del contratto e la conseguente sospensione ingiustificata del servizio telefonico nonché l'errata intestazione della linea nelle fatture e negli elenchi telefonici.

In riferimento a tali disservizi, appare necessario rilevare che:

- L'art. 7, comma 2, delle "Condizioni Generali di Abbonamento" della Telecom Italia S.p.A. stabilisce quanto segue: "Telecom Italia si impegna a ripristinare gli eventuali disservizi della rete e/o del Servizio entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione...". In riferimento al caso di specie, si emargina che alla prima segnalazione, eseguita il giorno 16.11.2002, non ha fatto seguito alcuna risposta del gestore.
- L'art. 7, comma 3, delle Condizioni Generali recita, poi, testualmente: "Qualora per cause imputabili a Telecom Italia la riparazione venga effettuata con ritardo rispetto ai tempi previsti, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al successivo articolo 26 e avrà la possibilità di richiedere il maggior danno subito, come previsto dal Codice civile....."; a tal proposito, deve rilevarsi che la Telecom Italia S.p.A. non ha mai rispettato il contenuto di queste disposizioni;
- Le Condizioni Generali di Abbonamento, prevedono, all'art. 26, comma 1: "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, di cui rispettivamente agli articoli 4.1, 7.2, 22.1, 22.2 e 25.1, 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 e avrà la possibilità di richiedere il maggior danno subito, come previsto dal Codice Civile. In caso di ritardo nell'attivazione di un nuovo impianto o di un trasloco, l'indennizzo viene riconosciuto automaticamente".

-
Un secondo aspetto non meno rilevante della vicenda oggetto della presente disamina nel fatto che il numero telefonico di riferimento risulta avere intestazione errata negli elenchi telefonici; a tal riguardo, è necessario richiamare l'art. 28, comma 1, delle Condizioni Generali di abbonamento, ai sensi del quale "in caso di errore nell'inserimento nell'elenco telefonico della rete urbana di appartenenza del numero telefonico o del nominativo del Cliente indicati nella richiesta, Telecom Italia corrisponderà un indennizzo pari a due mensilità del canone di abbonamento corrisposto dal Cliente e ove sia tecnicamente

possibile, metterà gratuitamente a disposizione per due mesi un servizio vocale di segnalazione del numero corretto”.

CONSIDERATO che la società Telecom Italia S.p.A. avrebbe dovuto:

- b) effettuare i dovuti controlli sulla linea telefonica del Cliente, riguardo a possibili disservizi causati dall'erronea intestazione del numero;
- c) rispettare i tempi di gestione del reclamo secondo quanto previsto nelle “Condizioni Generali di abbonamento”.

RILEVATO che la società Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna documentazione probatoria attestante la regolare e corretta gestione del cliente, riconoscendone il disservizio;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che nella fattispecie *de qua* debba ravvisarsi, in capo alla società Telecom Italia S.p.A., una responsabilità contrattuale per inadempimento, ai sensi dell'articolo 1218 c.c.;;

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 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, agli utenti XXX e XXX, l'indennizzo di Euro 16.740,00, da intendersi al netto delle eventuali somme già corrisposte, computato moltiplicando in primis l'importo di Euro 7,50, previsto dall'art. 26, comma 1, delle Condizioni Generali di Contratto: per il numero di 1110 giorni di ritardo relativo al trasloco della linea telefonica dalla società XXX allo Studio Tecnico XXX, per il periodo di riferimento dal 16 novembre 2002 al 23 dicembre 2005; per il numero di 1110 giorni di sospensione del servizio telefonico in violazione dell'articolo 26, comma 1, delle “Condizioni Generali di abbonamento” per il periodo di riferimento dal 24 novembre 2003 al 23 dicembre 2005.

In secundis, moltiplicando l'importo di Euro 30,00, previsto dall'art. 28, comma 1, delle Condizioni Generali di Contratto:

▪ per il numero di 3 anni di errori nell'inserimento dei dati negli elenchi telefonici. 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 somma così determinata per rimborsi e indennizzi 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 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, 11 giugno 2008

ILPRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Stefano Mannoni

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