

DELIBERA N. 5/08/CIR

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

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 6 febbraio 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 12 settembre 2006, prot. n. 36014/06/NA, con la quale l'utente XXXXXX 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 26 ottobre 2006 (prot. n. 44141/06/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 14 novembre 2006;

UDITE le parti, come si evince dal verbale di audizione del 14 novembre 2006;

CONSIDERATO quanto segue:

## 1. Risultanze istruttorie.

Sulla base della documentazione acquisita agli atti nonché nel corso dell'audizione tenutasi in data 14 novembre 2006 presso la Direzione Tutela dei Consumatori di questa Autorità, è risultato che:

Il XXXXXX, intestatario dell'utenza telefonica: xxxx, lamenta nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. la ritardata attivazione della linea telefonica, la mancata applicazione delle condizioni contrattuali sottoscritte nonché il mancato inserimento del proprio nominativo negli elenchi telefonici sia cartacei sia elettronici.

In particolare nell'istanza, l'utente rappresenta che:

- in data 23.03.2005, stipulava con la società Telecom Italia S.p.A., in persona di un suo rappresentante commerciale, un contratto per la fornitura del servizio di fonia e ADSL a condizione ritenute particolarmente vantaggiose;
- la linea telefonica interessata veniva attivata con ritardo, ovvero solo in data 05.07.2005;
- a seguito dell'attivazione del contratto, riscontrava la mancata applicazione delle condizioni sottoscritte nonché il mancato inserimento del proprio nominativo e della correlata utenza negli elenchi sia elettronici che cartacei;
- poiché i numerosi reclami inoltrati non ricevevano risposta, l'utente XXXXXX esperiva, con esito negativo, il tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Corecom Lazio in data 27.04.2006.

La società Telecom Italia S.p.A., nel corso dell'udienza del 14 novembre 2006, ha rappresentato quanto segue:

- relativamente alla ritardata attivazione della linea, Telecom Italia si impegnava a riconoscere al cliente i relativi indennizzi calcolati sulla base delle condizioni generali di abbonamento per il periodo di mancata erogazione del servizio, dal 23 marzo 2005 al 5 luglio 2005, data di effettiva attivazione del servizio;
- relativamente alla mancata applicazione del piano tariffario che *“sarebbe stato concordato”* con un rappresentante della società, nell'escludere implicitamente la vincolatività di tale accordo, si impegnava a verificare la possibilità di applicare al cliente *“le condizioni economiche più vicine compatibilmente con le offerte generalizzate disponibili per la clientela business”*;
- relativamente al mancato inserimento del nominativo negli elenchi telefonici, causato da un *“disallineamento informativo”*, la società medesima comunicava di aver provveduto a dar corso all'espletamento della richiesta in data 13.10.2006 e che, pertanto, l'inserimento negli elenchi sia elettronici sia cartacei sarebbe avvenuto nei tempi tecnici consentiti. In relazione al

disservizio patito dall'utente, Telecom rappresentava, altresì, di aver predisposto il riconoscimento degli indennizzi previsti dalle Condizioni Generali di Abbonamento, per un importo pari a quattro mensilità del canone base.

Con nota prot. 57060 del 24 novembre 2006, Telecom Italia comunicava di aver provveduto ad espletare la richiesta di inserimento negli elenchi telefonici e a riconoscere gli indennizzi previsti per il lamentato ritardo.

## **2. Valutazioni in ordine al caso in esame.**

In base alla documentazione disponibile in atti e alle dichiarazioni rese dalle parti, la vicenda oggetto della presente disamina si incentra su tre distinti profili:

- a) la ritardata attivazione della linea telefonica;
- b) la mancata applicazione del piano tariffario sottoscritto dall'istante;
- c) il mancato inserimento del nominativo negli elenchi telefonici sia cartacei che elettronici.

Con riferimento al profilo sub a), la richiesta di indennizzo formulata merita accoglimento, in quanto il ritardo nell'attivazione del servizio è circostanza non contestata dalla società Telecom Italia. Pertanto, ai sensi dell'articolo 4, comma 3, delle condizioni generali di abbonamento, *“qualora per cause imputabili a Telecom Italia il servizio venga attivato in ritardo rispetto ai tempi previsti, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al successivo articolo 26..”*, ovvero *“..pari al 50% del canone mensile corrisposto dal Cliente per ogni giorno lavorativo di ritardo incluso il sabato..”*. Nel caso di specie, l'attivazione è avvenuta con 90 giorni lavorativi di ritardo rispetto alla data di stipula del contratto, ovvero il 5 luglio 2005.

Con riferimento al profilo sub b), deve evidenziarsi che l'istante non ha fornito idonea prova in ordine all'adesione al profilo tariffario indicato, in quanto la documentazione prodotta in atti, ovvero il riepilogo delle condizioni pretese apposto in calce alla copia del contratto di abbonamento, non può considerarsi come parte integrante ovvero come patto aggiunto al contratto medesimo, in quanto l'offerta non reca alcuna intestazione o sottoscrizione da parte della società Telecom Italia. Conseguentemente, esclusa la riconducibilità della pretesa offerta al novero di quelle proposte dall'operatore alla propria clientela, la domanda non può trovare accoglimento.

Con riferimento al profilo sub c), dalla disamina di quanto emerso dagli atti, emerge la fondatezza dell'istanza, che trova riscontro nella non contestazione della stessa da parte di Telecom Italia. Nel caso di specie, trova, pertanto, applicazione l'articolo 28, comma 2, delle Condizioni Generali di abbonamento, ai sensi del quale *“In caso di omissione nell'inserimento del*

*Cliente nell'elenco telefonico degli abbonati della rete urbana di appartenenza, Telecom Italia corrisponderà un indennizzo pari a quattro mensilità del canone di abbonamento corrisposto dal Cliente”.*

RILEVATO che la società Telecom Italia S.p.A., pur avendo comunicato di aver provveduto al riconoscimento degli indennizzi previsti, non ha prodotto alcuna documentazione probatoria attestante la corretta quantificazione e liquidazione dei relativi importi;

RILEVATO che il canone mensile per il servizio di fonia corrisposto dall'utente ammontava ad Euro 13,50, iva esclusa;

CONSIDERATO che, a fronte dei numerosi reclami inoltrati dall'istante, Telecom Italia S.p.A. ha comunicato di aver provveduto alla relativa gestione solo in data 13.10.2006 e che, pertanto, in relazione a tale ritardo, si ravvisa la responsabilità della società Telecom Italia S.p.A. per il periodo compreso tra il 26 maggio 2006 (data del reclamo scritto prodotto in atti) ed il 13 ottobre 2006 (data di espletamento del richiesto inserimento negli elenchi telefonici), ovvero per un totale di 140 giorni di ritardo;

RITENUTO che, in materia di mancata gestione del reclamo, in assenza di specifica previsione *ad hoc*, la fattispecie deve essere ricondotta in via analogica all'articolo 8 delle condizioni generali di abbonamento ai servizi mobili di Telecom Italia S.p.A., che prevede, in caso di mancata risposta al reclamo, un indennizzo *“pari al canone ... di abbonamento mensile del profilo tariffario prescelto”* (nel caso di specie, Euro 13,50) *“...per ogni cinque giorni di ritardo nell'evasione dei reclami scritti”*;

RITENUTO che il limite di Euro 180,76, quale misura massima di quantificazione dell'indennizzo, prevista dall'articolo 8 delle condizioni generali di abbonamento ai servizi mobili di Telecom Italia S.p.A., non può trovare applicazione in quanto in contrasto con il principio di proporzionalità, previsto dall'articolo 11 comma 2 della delibera n.179/03/CSP;

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 XXXXXX, titolare dell'utenza xxxx, l'indennizzo complessivo di Euro 1039,05 (milletrentanove/05), di cui:

- Euro 607,05 a titolo di indennizzo per la ritardata attivazione della linea telefonica, calcolato moltiplicando il 50% del canone mensile (pari ad euro 6,75) per 90 giorni lavorativi di ritardo, ai sensi dell'articolo 26 delle condizioni generali di abbonamento;
- Euro 54,00 a titolo di indennizzo per l'omesso inserimento dell'utenza negli elenchi telefonici, secondo quanto previsto dall'articolo 28, comma 2, della Condizioni Generali di Abbonamento;
- Euro 378,00 a titolo di indennizzo per la ritardata gestione del reclamo inoltrato in data 26 maggio 2006, calcolato applicando in via analogica l'articolo 8 delle condizioni generali di abbonamento ai servizi mobili di Telecom Italia S.p.A

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, 6 febbraio 2008

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Roberto Napoli

per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola