

DELIBERA n. 52/08/CIR
definizione della controversia De Molinari / Telecom Italia s.p.a.

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 2 luglio 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.173/07/CONS "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed 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 4 marzo 2008 prot. n. 11992/08/NA con la quale l'ing. XXX, rappresentato dall'avv. XXX dell'associazione Adiconsum di Cagliari, 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 18 marzo 2008 prot. n. U/15118/08/NA 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 maggio 2008;

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

CONSIDERATO quanto segue:

1. Risultanze istruttorie

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

L'ing. XXX, intestatario dell'utenza telefonica di tipo residenziale: YYY, contesta la mancata attivazione del servizio telefonico perpetrata dalla società Telecom Italia S.p.A. per oltre tre anni dalla richiesta di trasloco della predetta utenza.

In particolare l'utente ha rappresentato che:

a) nell'ultima decade del mese di aprile 2005, richiedeva il trasferimento dell'utenza telefonica: YYY dall'immobile sito in Milano alla via XXX n.15 alla nuova residenza trasferita in XXX (CA) alla Via XXX n.10;

b) decorsi dieci giorni dalla predetta richiesta, a seguito di ripetuti contatti con il 187 in ordine all'impossibilità di usufruire del servizio telefonico richiesto, la Telecom Italia S.p.A. assegnava il nuovo numero: 0781.964967 e, previo incarico alla società SIRT, predisponendo tre interventi tecnici *in loco* scadenzati dal mese di maggio 2005 al mese di settembre 2005 che, tuttavia, si limitavano alla verifica della palificazione esistente e delle infrastrutture da realizzare, senza garantire l'effettivo allacciamento dell'utenza interessata;

c) a fronte dei numerosi reclami telefonici e a mezzo fax, con nota del 19 settembre 2005 la società Telecom Italia S.p.A. comunicava di essere impossibilitata all'attivazione del servizio telefonico nei termini previsti dalle condizioni generali di contratto, in quanto in attesa dei permessi necessari per la realizzazione del nuovo impianto; nel contempo, si impegnavano, previa acquisizione delle autorizzazioni mancanti, a contattare l'utente per concordare i tempi di attivazione del collegamento richiesto;

d) a seguito dei continui solleciti, a distanza di oltre 3 mesi, e precisamente con nota del 4 gennaio 2006 la società Telecom Italia S.p.A. comunicava l'assegnazione di un nuovo numero telefonico: 0781.964922 e la nuova data del 30 giugno 2006 di presunta attivazione dell'impianto;

e) pur tuttavia, a distanza di appena cinque giorni, con nota del 9 gennaio 2006, la società medesima, informando l'utente di essere in attesa di ottenere i permessi necessari per la realizzazione dell'impianto, ipotizzava la risoluzione delle difficoltà tecniche e amministrative entro la data del 20 luglio 2006;

f) con il perdurare del disservizio, in data 21 novembre 2006 l'utente proponeva ricorso di conciliazione in sede non contenziosa ai sensi dell'articolo 322 c.p.c., nonché successivamente in data 16 novembre 2007 esperiva tentativo obbligatorio di conciliazione ai sensi dell'articolo 3, della delibera n.173/07/CONS; ma entrambi gli strumenti di risoluzione stragiudiziale non sortivano effetto;

g) successivamente, a distanza di oltre un anno, con nota del 12 ottobre 2007 la società Telecom Italia S.p.A. aggiornava la data prevista per l'attivazione al 22 ottobre 2007, assegnando una nuova numerazione: 0781.964852 senza fornire alcuna motivazione al riguardo;

h) anche in ordine a tale ultima assegnazione, la società medesima prima con nota del 21 dicembre 2007 comunicava la necessità di lavori di ampliamento della rete telefonica da ultimarsi entro la data del 30 gennaio 2008, e poi dopo appena 3 giorni, con nota del 24 dicembre 2007 la necessità di permessi pubblici per la relativa realizzazione;

i) nonostante ciò, dalla data di richiesta di trasloco del mese di aprile 2005, la società Telecom Italia S.p.A., nonostante la mancata attivazione del servizio richiesto, continuava a fatturare il canone per un servizio non più usufruito, che veniva regolarmente quietanzato tramite domiciliazione bancaria.

- La Telecom Italia S.p.A., in sede di udienza del 13 maggio 2008, non ha fornito alcuna giustificazione in ordine alla mancata attivazione del servizio telefonico a far data dalla richiesta di trasloco dell'utenza YYY, ma si è limitata a riferire che *“in considerazione della documentazione allegata agli atti, in via di componimento bonario intende abbattere e quindi rimborsare gli importi relativi ai canoni corrisposti a Telecom dall'utente. Inoltre, si impegna a riconoscere all'istante gli indennizzi per il ritardo nell'attivazione della linea telefonica, come da condizioni generali di abbonamento. Si impegna altresì a procedere all'immediata attivazione del servizio, sempre che vengano superate le difficoltà di realizzazione tecnica, come esplicitate nel corso dell'audizione”*.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame

In via preliminare, si deve evidenziare che il pregiudizio subito dall'utente, derivante dalla mancata attivazione del servizio di fonia vocale a far data dalla richiesta, inoltrata nel mese di aprile 2005, di trasloco dell'utenza in epigrafe, si è protratto per oltre tre anni, con riferimento al periodo *13 maggio 2005 – 13 maggio 2008*. Dalla copiosa documentazione acquisita agli atti, risulta che il disservizio è stato causato da scorretta gestione del cliente, per cui la piena responsabilità, in assenza di prova contraria, deve essere imputata alla società Telecom Italia S.p.A.. La medesima società, infatti, non può essere sollevata dalle responsabilità legate alla mancata risoluzione del disservizio, stante, in capo alla stessa, l'obbligo di garantire il servizio universale, in conformità al quadro regolamentare previsto dal decreto legislativo n.259/2003.

In ordine all'attivazione del servizio-contributo impianto, l'articolo 4, comma 1, delle condizioni generali di abbonamento di Telecom prevedendo che l'attivazione del servizio deve avvenire entro 10 giorni dalla relativa richiesta del cliente, fatti salvi i casi di eccezionalità tecnica, ovvero nei tempi concordati con il cliente, puntualizza al comma successivo, che *“Qualora, nei casi di eccezionalità tecnica, non sia possibile rispettare i termini concordati, Telecom Italia indica comunque la data prevista per l'attivazione del*

servizio, concordando con il cliente i tempi e le modalità di attivazione. In tal caso, il contributo di attivazione non verrà richiesto prima di 30 giorni solari precedenti la data stabilita per l'attivazione stessa". Tanto premesso, si deve rilevare che nel caso di specie, è intercorsa tra le parti una fitta corrispondenza, connotata da note informative inviate all'utente dalla società Telecom Italia S.p.A. che, sia pure spesso discordanti in ordine alle modalità e alle tempistiche di attivazione del servizio, hanno generato legittimo affidamento in capo all'utente. Al riguardo, va segnalata la circostanza che la società medesima, nel summenzionato arco temporale, ha comunicato per ben tre volte il cambiamento del numero telefonico da assegnare, subordinando i tempi di attivazione del servizio in un primo momento all'acquisizione di permessi "privati", in un secondo momento all'ottenimento di permessi pubblici per la realizzazione di lavori di ampliamento della rete telefonica.

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. Dalla documentazione allegata agli atti si evince una sola nota informativa sul servizio universale del 12 dicembre 2007, prodotta da parte istante e di contro dalla stessa confutata, con la quale la società Telecom Italia S.p.A. informava il Ministero delle Comunicazioni, investito della presente vicenda, in ordine alla fattibilità tecnica ed economica dello sviluppo della rete sul lato opposto della carreggiata prevedibile nei primi mesi dell'anno 2008, previo rilascio dei permessi da parte dell'ANAS.

A riprova della responsabilità in ordine al mancato rispetto delle diverse date di attivazione, comunicate all'utente, nel corso del predetto arco temporale, sussiste, peraltro, la mancata fatturazione dell'importo inerente al contributo di nuovo impianto, che nei casi di eccezionalità tecnica, non può essere richiesto prima dei 30 giorni solari precedenti la data concordata di attivazione e che, pertanto, andava imputato nei trenta giorni precedenti le date concordate. Al riguardo, la società medesima si è limitata a fatturare dal conto n.5/05 al conto n.5/07 importi inerenti ai canoni, non dovuti in quanto relativi un servizio non più usufruito, sia pure puntualmente pagato.

CONSIDERATO che la società Telecom Italia S.p.A. non ha fornito motivazioni specifiche in ordine alla mancata attivazione del servizio da oltre tre anni dalla richiesta di trasloco del mese di aprile 2005, nè ha dimostrato "l'eccezionalità tecnica" che giustifica, ai sensi dell'articolo 4 comma 1 e 2 delle condizioni generali di abbonamento, lo "slittamento" dei 10 giorni ordinari previsti per l'attivazione del servizio, decorrenti dalla data di richiesta dello stesso;

CONSIDERATO, altresì, che la società Telecom Italia S.p.A. avrebbe dovuto, comunque, garantire la funzionalità dell'impianto a far data dal 13 maggio 2005 o diversamente, nei casi di eccezionalità tecnica, nei tempi e secondo le modalità concordate con l'utente;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che l'accertata responsabilità per la mancata attivazione del servizio, 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, ai sensi dell'articolo 26 delle condizioni generali di abbonamento Telecom Italia;

RITENUTO, quindi, che il cliente abbia diritto ad essere rimborsato per le spese sostenute, a causa della summenzionata condotta omissiva, in occasione dell'esperimento del tentativo di conciliazione, nonché per l'avvio e lo svolgimento della presente procedura, equitativamente quantificabili in euro 100,00 (cento/00), ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera n.173/07/CONS;

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 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 ing. XXX, l'indennizzo di Euro **6.646,65** (seimilaseicentoquarantasei/65), computato moltiplicando l'importo di Euro 6,07, pari al 50% del canone mensile di Euro 12,14 corrisposto dall'utente per il servizio di fonia, per n. **1.095** giorni di mancata fruizione del servizio, per il periodo di riferimento *13 maggio 2005 al 13 maggio 2008*, in conformità a quanto disposto dall'articolo 26 delle Condizioni generali di abbonamento Telecom Italia, 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 medesima è tenuta altresì a procedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa-contabile, mediante il rimborso degli importi inerenti ai canoni indebitamente fatturati dal conto n.5/05 al conto n.5/07.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e di rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

La predetta società è tenuta, altresì, per i fatti di cui in premessa, a corrispondere all'utente, mediante assegno bancario, la somma di euro 100,00 quale rimborso delle spese sostenute dall'utente medesimo per l'esperimento del tentativo di conciliazione e per lo svolgimento della presente procedura.

La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta 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, 2 luglio 2008

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

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