

DELIBERA N. 52/10/CIR

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

L'AUTORITA',

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 15 luglio 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'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", 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 26 ottobre 2009 prot. n. 80980/09/NA con la quale il sig. Salvati 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 7 dicembre 2009 prot. n. U/91270/09/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 30 marzo 2010;

UDITE le parti nella predetta audizione;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Il sig. Salvati contesta la mancata attivazione del servizio telefonico perpetrata dalla società Telecom Italia S.p.A. per oltre sette anni dalla relativa richiesta formalizzata in data 15 febbraio 2002 con codice identificativo n.1166636.

In particolare l'utente ha rappresentato che:

a) nel mese di gennaio 2002 la sig.ra Mannetti, genitrice dell'istante deceduta in data 18 marzo 2004, richiedeva l'attivazione del servizio telefonico presso l'abitazione di residenza in Nepi (VT), Località La Massa snc, posta fuori dal centro abitato;

b) la predetta richiesta veniva riscontrata dalla società Telecom Italia S.p.A. con nota del 15 febbraio 2002, con la quale la società medesima elencava tutta la documentazione necessaria per l'attivazione del servizio, richiedendo in particolare la copia dell'avvenuto pagamento dell'importo di euro 784,52 imputato a titolo di contributo OPA, previsto dalla normativa vigente (D.M. 23/04/93);

c) nella medesima nota la società Telecom Italia S.p.A. puntualizzava che *"l'impianto verrà da noi realizzato di norma entro 60 giorni successivi al perfezionamento della pratica"*;

d) in data 8 marzo 2002, in ottemperanza a quanto richiesto dalla società Telecom Italia S.p.A., la sig.ra Mannetti provvedeva a pagare il contributo OPA e contestualmente ne forniva evidenza alla società medesima a completamento dell'istruttoria;

e) decorsi i 60 giorni dal perfezionamento contrattuale, nonostante i ripetuti reclami scritti inviati dalla sig.ra Mannetti dal mese di luglio 2002 fino al 2003, la società Telecom Italia S.p.A. non forniva alcuna giustificazione in ordine alla mancata attivazione del servizio richiesto;

f) a partire dal 29 maggio 2006, i solleciti venivano successivamente inoltrati dall'istante, sig. Salvati, in qualità di erede del *de cuius* sig.ra Mannetti, nel frattempo deceduta;

g) solo in data 12 febbraio 2008 la società Telecom Italia S.p.A. richiedeva a mezzo email al sig. Salvati nuovi riferimenti per individuare lo stato di avanzamento della pratica e successivamente con fax del 17 aprile 2008 comunicava la necessità, per la realizzazione dell'impianto, di ricevere la sottoscrizione di un modulo con il quale il sig. Salvati avrebbe dovuto dichiarare di essere a conoscenza di eventuali ritardi dovuti dal mancato rilascio da parte di terzi di permessi di appoggio e di attraversamento della linea telefonica e nel contempo di impegnarsi a corrispondere l'importo di euro 735,97 a titolo di contributo OPA;

h) successivamente con nota del 29 gennaio 2009 la società Telecom Italia S.p.A. comunicava l'assegnazione di un nuovo numero telefonico 0761.559228 e informava l'istante di essere in attesa di ottenere i permessi necessari per la

realizzazione dell'impianto, ipotizzando la risoluzione delle difficoltà tecniche e amministrative entro la data del 24 marzo 2009;

i) in prossimità della predetta data, con nota del 16 marzo 2009 la società Telecom Italia S.p.A. aggiornava la data prevista per l'attivazione all'11 giugno 2009, senza fornire alcuna motivazione al riguardo;

l) con la successiva nota del 23 settembre 2009 la società medesima procrastinava l'attivazione alla data del 16 ottobre 2009;

m) nonostante ciò, a distanza di appena sette giorni, con nota del 30 settembre 2009 la società Telecom Italia S.p.A. comunicava l'annullamento della richiesta di attivazione del servizio telefonico a causa del mancato ottenimento dei permessi pubblici indispensabili per la realizzazione dell'impianto;

n) a seguito di accordo parziale raggiunto tra le parti in sede di conciliazione innanzi al Corecom Lazio, come da verbale del 12 ottobre 2009, limitatamente alla restituzione dell'importo di euro 784,52 pagato a titolo di contributo OPA, l'istante ha richiesto, mediante l'intervento di questa Autorità, l'attivazione del servizio non a mezzo borchia GSM, nonché la liquidazione di un indennizzo a copertura del pregiudizio causato dalla mancata attivazione del servizio telefonico con riferimento al periodo intercorrente dall'8 marzo 2002, data di richiesta del servizio al 30 settembre 2009, data di comunicazione di annullamento della relativa richiesta.

La società Telecom Italia S.p.A., in sede di udienza, ha eccepito *“l'impossibilità di attivazione del nuovo impianto a causa del rifiuto dei permessi non rilasciati per vincoli paesaggistici ed ambientali ed in particolare per un vincolo idrogeologico. La richiesta dei permessi necessita della relazione di un geologo. Si dichiara disponibile a fornire il servizio secondo l'unica soluzione possibile e cioè l'istallazione della borchia GSM”*. La Direzione tutela dei consumatori ha richiesto, ai sensi dell'articolo 18, comma 2, della delibera n.173/07/CONS, alla società Telecom Italia S.p.A. di produrre entro 10 giorni dalla data del 30 marzo 2010 copia della richiesta dei permessi con evidenza della data certa di inoltro della predetta istanza, nonché la comunicazione di diniego degli stessi rilasciata dai competenti enti pubblici. Tale richiesta è stata disattesa.

II. Motivi della decisione

In ordine al *petitum*, si deve precisare che la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, della citata delibera: *“L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, 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". Pertanto, la domanda relativa al risarcimento del danno non trova accoglimento in questa sede.

Per quanto concerne la *causa petendi*, si deve evidenziare che il pregiudizio subito dall'utente, derivante dalla mancata attivazione del servizio di fonìa vocale a far data dalla richiesta formalizzata in data 8 marzo 2002, si è protratto per oltre sette anni.

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.

Nel caso in esame, dalla richiesta di attivazione del servizio inviata con nota in data 15 febbraio 2002, si evince l'impegno assunto dalla società Telecom Italia S.p.A. di realizzazione dell'impianto entro la tempistica massima dei 60 giorni successivi dal perfezionamento della pratica: orbene, dal momento che la stessa è stata perfezionata in data 8 marzo 2002, allorquando la sig.ra Mannetti, genitrice defunta dell'istante, ha formalizzato la predetta richiesta mediante il compimento degli adempimenti all'uopo prescritti e l'inoltro di tutti i documenti agli uffici competenti, compresa la ricevuta di pagamento del contributo OPA, si deve rilevare, in assenza di tempestiva informativa in ordine alla sussistenza di fatti estranei ascrivibili a responsabilità di soggetti terzi, la responsabilità dell'operatore in ordine alla mancata attivazione del servizio, tale da legittimare la liquidazione di un indennizzo da computarsi a far data dal 6 maggio 2002, considerata la "*franchigia*" dei 60 giorni successivi alla data dell'8 marzo 2002 di perfezionamento contrattuale

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. Al riguardo, la medesima società non ha provveduto a riscontrare la richiesta di integrazione istruttoria formulata ai sensi dell'articolo 18, comma 2, della delibera n.173/07/CONS dalla Direzione Tutela dei consumatori in sede di udienza: invero, la mancata esibizione della documentazione attestante la richiesta di permessi e il conseguente relativo diniego non giustifica le dichiarazioni rese in udienza e il posizionamento della società in ordine all'asserita sussistenza di un vincolo "idrogeologico". Peraltro, la predetta società non ha mai provveduto a comunicare all'utente le motivazioni tecniche in ordine alla mancata erogazione del servizio a fronte della richiesta del 15 febbraio 2002, né ha fornito alla parte istante alcuna informativa in modo chiaro, esatto e completo, anche ai sensi dell'art. 4 della delibera n.179/03/CSP: l'unica informativa resa al riguardo è quella di annullamento della richiesta di attivazione, a causa del mancato rilascio dei permessi pubblici, mai comprovato.

CONSIDERATO che la società Telecom Italia S.p.A. non ha fornito motivazioni specifiche in ordine alla mancata attivazione del servizio da oltre sette anni

dalla richiesta di attivazione del 15 febbraio 2002, nè ha dimostrato la sussistenza di eventi giustificativi, quali la forza maggiore o la responsabilità di terzi;

CONSIDERATO, altresì, che la società Telecom Italia S.p.A. avrebbe dovuto, comunque, garantire la funzionalità dell'impianto a far data dal 6 maggio 2002 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, computato ai sensi dell'articolo 26 delle condizioni generali di abbonamento Telecom Italia, e proporzionato al disservizio subito dall'utente per il periodo di riferimento intercorrente dal 6 maggio 2002, come specificato in parte motiva, al 30 settembre 2009, data di annullamento della richiesta;

RITENUTO, infine, che, per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare in favore dell'istante l'importo onnicomprensivo di Euro 150,00, in considerazione del fatto che il tentativo obbligatorio di conciliazione è stato esperito presso il Corecom Lazio, e che l'utente ha per contro sostenuto spese per presenziare all'udienza svolta dinanzi all'Autorità;

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., in accoglimento dell'istanza formulata dal sig. Salvati in data 26 ottobre 2009, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno bancario, le somme così liquidate:

i) euro 15.358,72 (quindicimilatrecentocinquantotto/72) a titolo di indennizzo per la mancata attivazione del servizio computato moltiplicando l'importo di euro 5,68 pari al 50% del canone mensile di euro 11,36 previsto dal mese di febbraio 2002 per il numero complessivo di 2704 giorni protrattasi dal 6 maggio 2002 al 30 settembre 2009.

ii) euro 150,00 (centocinquanta/00) quale rimborso delle spese sostenute dall'utente stesso per l'esperimento del tentativo di conciliazione e per lo svolgimento della presente procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6, della Delibera n. 173/07/CONS.

La somma di cui al punto i) 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. è tenuta, altresì, a provvedere all'attivazione del servizio telefonico secondo le modalità tecnicamente fattibili.

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.

La presente delibera è notificata alle parti, pubblicata nel Bollettino ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità.

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, 15 luglio 2010

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Roberto Napoli

Per visto di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola