

DELIBERA N. 62/06/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
KKKK /Telecom Italia S.p.A.**

L'AUTORITA'

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 2 agosto 2006;

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" e successive modificazioni e 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, nel testo coordinato con le modifiche introdotte dalla delibera n. 506/05/CONS del 21 dicembre 2005 recante "Modifiche ed integrazioni al regolamento di organizzazione e di funzionamento dell'Autorità", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 14 gennaio 2006, n. 11, come successivamente integrata dalla delibera n. 40/06/CONS, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 31 gennaio 2006, n. 25;

VISTA l'istanza del 27 aprile 2006 prot. n. 18474/06/NA con la quale il Sig. KKKK 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 dell'8 maggio 2006 (prot. n. U/19861/06/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 5 giugno 2006;

UDITA la Società Telecom Italia S.p.A., come si evince dal verbale di audizione del 5 giugno 2006;

PRESO ATTO della nota prodotta dall'istante ad integrazione dell'istruttoria, acquisita agli atti in data 24 luglio 2006;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Risultanze istruttorie

Sulla base della documentazione acquisita agli atti nonché nel corso dell'audizione tenutasi in data 5 giugno 2006 presso la Direzione Tutela dei Consumatori di questa Autorità è risultato che:

Il Sig. KKKK, titolare dell'utenza telefonica di tipo "business": 06.XXXX, in considerazione di quanto asserito nell'istanza, lamenta il ritardo di oltre un anno perpetrato dalla Società Telecom Italia S.p.a. nell'attivazione del servizio telefonico, adibito ad uso commerciale.

In particolare l'utente, nella propria istanza, ha rappresentato che:

a) il servizio, richiesto in data 31 agosto 2004, è stato attivato solo in data 12 settembre 2005;

b) dal mese di settembre 2004, a seguito di reiterate proteste e numerosi contatti con il 187 in ordine all'impossibilità di usufruire del servizio telefonico richiesto, la Società Telecom Italia S.p.A. predisponendo diversi interventi tecnici *in loco* che, tuttavia, non garantivano il funzionamento dell'utenza interessata;

c) solo in data 12 settembre 2005, con il perdurare del disservizio, la Società Telecom Italia S.p.A., mediante un nuovo intervento di assistenza tecnica, provvedeva all'attivazione del servizio richiesto;

d) nonostante il notevole ritardo nell'attivazione dell'utenza telefonica presso l'edicola del Sig. KKKK, la Società Telecom Italia S.p.A. fatturava (conto n.1/05; n.2/05;) importi non dovuti, in quanto relativi non solo a canoni e noleggi, ma anche al contributo di attivazione per un impianto all'epoca non attivato;

- La Società Telecom Italia S.p.A., in sede di udienza, pur riconoscendo il disservizio lamentato dall'utente, ha puntualizzato che il ritardo nell'attivazione del servizio imputabile alla società medesima debba computarsi a far data dal 20 giugno 2005, sulla base di un nuovo ordinativo del 23 aprile 2005, in sostituzione di quello precedente, emesso contestualmente alla richiesta di attivazione del 31

agosto 2004, ma successivamente annullato a fronte del mancato pagamento da parte dell'utente della fattura contenente l'importo relativo al contributo di nuovo impianto.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame

In via generale, si deve ritenere che trovi applicazione l'art. 26 delle condizioni generali di abbonamento che prevede, in caso di ritardo nell'attivazione del servizio, come nel caso di specie, *“un indennizzo pari al 50% del canone mensile corrisposto dal cliente per ogni giorno lavorativo di ritardo incluso il sabato”*.

CONSIDERATO che la Società Telecom Italia S.p.A. non ha fornito motivazioni specifiche in ordine al ritardo di oltre un anno dalla richiesta di attivazione del servizio, datata 31 agosto 2004, né 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;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che il mancato pagamento da parte dell'utente della fattura (conto 1/05 del 6 dicembre 2004) recante l'importo relativo al contributo di nuovo impianto non può costituire causa di esonero da responsabilità contrattuale, ai sensi dell'articolo 1218 del codice civile, in capo alla Società Telecom Italia S.p.A., che avrebbe dovuto, comunque, garantire la funzionalità dell'impianto a far data dal 10 settembre 2004 o diversamente, nei casi di eccezionalità tecnica, nei tempi e secondo le modalità concordate con l'utente;

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 all'utente Sig. KKKK l'indennizzo, previsto dall'art. 26 delle condizioni generali di contratto, nella misura di Euro 3.074,40 per n.336 giorni di ritardo nell'attivazione del servizio con riferimento esclusivamente al periodo *10 settembre 2004 – 12 settembre 2005* oltre I.V.A., 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 presente delibera è pubblicata nel Bollettino ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità, www.agcom.it.

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 agosto 2006

IL COMMISSARIO RELATORE
Stefano Mannoni

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò