

## **DELIBERA N. 62/07/CIR**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

TTTT S.r.l. / Telecom Italia S.p.A.

### **L'AUTORITA'**

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 28 giugno 2007;

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, 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 del 14 gennaio 2006, n. 11, come successivamente integrata dalla delibera n. 40/06/CONS, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale del 31 gennaio 2006, n. 25;

VISTA l'istanza pervenuta in data 27 luglio 2006 con la quale la società TTTT S.r.l., in persona del Presidente del Consiglio di Amministrazione sig.ra MMMM, rappresentata e difesa dall'Avv. FFFF, ha chiesto all'Autorità la definizione della controversia in essere con Telecom Italia S.p.A.;

VISTA la nota del 17 agosto 2006 (prot. n. U/32937/06/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 28 settembre 2006;

VISTA la nota prodotta dall'istante ad integrazione dell'istruttoria, acquisita agli atti in data 21 settembre 2006;

UDITE le parti, come si evince dal verbale di audizione del 28 settembre 2006;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. Risultanze istruttorie**

Sulla base della documentazione acquisita agli atti nonché all'esito dell'audizione tenutasi in data 28 settembre 2006 presso la Direzione Tutela dei Consumatori di questa Autorità, è risultato che:

- La società TTTT S.r.l., titolare del contratto di abbonamento ADSL SMART PRO 5 con la società Telecom Italia S.p.A. relativo alle utenze telefoniche: 02/XXXX e 02/YYYY, lamenta il ritardo della società Telecom Italia S.p.A. nel trasloco del servizio ADSL relativo alle citate linee e, conseguentemente, chiede che l'Autorità accerti il *“grave inadempimento contrattuale perpetrato...con violazione della Carta dei Servizi”*.

In particolare, la società TTTT, nella propria istanza, ha rappresentato che:

- a) in data 15 gennaio 2006, richiedeva il trasferimento delle linee telefoniche ADSL, relative ai citati numeri, presso una nuova sede operativa;
- b) a seguito della richiesta, Telecom Italia comunicava alla TTTT che avrebbe effettuato il trasferimento il 13 febbraio 2006 e tuttavia, in tale data, il tecnico recatosi presso gli uffici della TTTT provvedeva al trasferimento delle linee in tecnica ISDN, anziché ADSL come richiesto;
- c) l'istante inoltrava immediato reclamo e, nei giorni successivi, contattava ripetutamente il call-center dell'operatore per segnalare il disservizio, ricevendo informazioni contraddittorie sia sulla causale del mancato trasferimento sia sui tempi presumibili di attivazione e, pertanto, costituiva formalmente in mora la società Telecom Italia a mezzo di raccomandata datata 17 febbraio 2006;
- d) solo in data 22 febbraio 2006, ovvero con un ritardo di nove giorni sulla data concordata per il trasloco (13 febbraio 2006), le linee ADSL venivano attivate a seguito di un nuovo intervento dei tecnici incaricati;

- e) con note datate 8 marzo e 10 maggio 2006, la società Telecom Italia S.p.A comunicava di aver riconosciuto gli importi rispettivamente di Euro 68,00, pari a due mensilità del canone del Servizio ADSL attivo sulle linee interessate “*a titolo di indennizzo per il disservizio subito*”, e di Euro 408,00, pari a 12 mensilità del medesimo canone “*in via di particolare correttezza commerciale*”.
- La società Telecom Italia S.p.A., in sede di udienza, contestava e rigettava quanto rappresentato ed esposto dalla parte istante, sulla base delle seguenti argomentazioni:
    - a) in via preliminare, la domanda dell’istante era da ritenersi inammissibile ed improcedibile rispetto alle disposizioni previste dalla delibera 182/02/CONS e dalla legge istitutiva dell’Autorità in quanto avente ad oggetto l’accertamento del “grave inadempimento” contrattuale perpetrato nei confronti della TTTT;
    - b) nel merito, il trasloco della linea RTG ed ISDN era stato effettuato correttamente il giorno concordato tra le parti, ovvero in data 13 febbraio 2006, mentre le linee ADSL erano state attivate nove giorni dopo a causa delle difficoltà tecniche insorte nell’attività di trasloco del servizio;
    - c) le condizioni contrattuali relative al servizio ADSL evidenziano la complessità dell’attività di installazione e/o trasloco dovuta all’innovatività della tecnologia e alle sue caratteristiche tecniche;
    - d) a ristoro del disservizio sofferto, Telecom Italia aveva riconosciuto non solo gli indennizzi calcolati in conformità a quanto previsto dalla propria Carta dei Servizi, per un importo pari ad Euro 68,00, ma anche l’ulteriore somma di Euro 408,00, in via di particolare correttezza commerciale, senza che la stessa fosse in alcun modo dovuta all’istante.

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

Nel caso di specie, l’istante richiede l’accertamento in ordine alla “gravità dell’inadempimento contrattuale” ed “alla violazione della Carta dei servizi” da parte della società convenuta. La fondatezza di tali domande va valutata alla luce dell’articolo 4 della Carta dei Servizi Telecom Italia, in cui si prevede che “*il trasloco della linea telefonica avverrà in un tempo massimo di 10 giorni dalla richiesta, fatti salvi i casi di eccezionale difficoltà tecnica ed i casi di tempi concordati con i Clienti, ed in caso di ritardo verrà riconosciuto automaticamente un indennizzo pari al 50% del canone mensile corrisposto per ogni giorno lavorativo di ritardo*”.

CONSIDERATO che, dalla ricostruzione dei fatti effettuata sulla base delle dichiarazioni delle parti, risulta che il trasloco delle linee 02.XXXX e 02.YYYY in modalità ADSL è avvenuto con nove giorni di ritardo rispetto alla data concordata, ovvero il 22 febbraio 2006 anziché il 13 febbraio 2006. Tale ritardo è confermato dalla stessa società convenuta, la quale, in relazione al disservizio procurato all’istante, ha riconosciuto un indennizzo complessivo di Euro 476,00. Conseguentemente, la

domanda può essere accolta nella parte relativa all'accertamento del ritardato adempimento da parte della società Telecom Italia S.p.A.;

CONSIDERATO che l'accertamento della "gravità" dell'inadempimento implica una valutazione che afferisce prettamente alla configurabilità dell'obbligo risarcitorio, ai sensi del combinato disposto di cui agli articoli 1176 e 1218 del codice civile. Tale valutazione esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla Delibera 182/02/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, cui si correla l'insorgere dell'obbligo indennitario. Pertanto, la domanda relativa alla valutazione della "gravità" dell'inadempimento deve dichiararsi inammissibile;

CONSIDERATO che la presunta violazione della Carta dei Servizi Telecom Italia deve ritenersi non sussistente, avendo la società convenuta provveduto a liquidare, in relazione al ritardato trasloco delle linee ADSL, indennizzi in misura superiore a quanto previsto dall'articolo 4 della medesima Carta;

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**

L'accoglimento dell'istanza nella parte in cui si accerta il ritardo della società Telecom Italia S.p.A. nell'adempimento della prestazione di trasloco delle linee ADSL 02/XXXX e 02/YYYY, intestate alla società Trading Library S.r.l.

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, 28 giugno 2007

IL COMMISSARIO RELATORE

Stefano Mannoni

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

per attestazione di conformità a quanto deliberato

SEGREARIO GENERALE  
Roberto Viola