

DELIBERA N. 70/06/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Condominio WWW di Pisa / Telecom Italia S.p.A.

L'AUTORITA'

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 15 novembre 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 20 settembre 2004 prot. n. 21346/04/NA inviata al Dipartimento Vigilanza e Controllo e pervenuta al Dipartimento Garanzie e Contenzioso, per il seguito di competenza, in data 29/12/2004 con la quale il Condominio "WWW" di Pisa, in persona dell'Amministratore Sig. ZZZZ, rappresentato e difeso dall'Avv. CCCC, 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 successiva nota del 7 dicembre 2004, qui pervenuta il 9 dicembre 2004 prot.n. 26786, di integrazione della suddetta istanza e della relativa documentazione;

VISTA la nota del 30 dicembre 2004 (prot n.U/10687/04/NA) con la quale il Dipartimento Garanzie e Contenzioso 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 9 febbraio 2005;

PRESO ATTO dell'accesso agli atti, avvenuto in data 1 febbraio 2005, su richiesta della Telecom Italia S.p.A., come da contestuale richiesta e da verbale di consultazione degli atti;

VISTE le successive note del 7 febbraio 2005 (prot. n. U/01117/05/NA) e del 15 marzo 2005 (prot.n. U/01925/05/NA) con la quale il Dipartimento Garanzie e Contenzioso, su richiesta dell'Avv. CCCC in ragione della sua disponibilità a rappresentare il Condominio "WWW", disponeva, comunicandolo alle parti, il rinvio dell'udienza di discussione della controversia alla data del 13 aprile 2005;

VISTA la memoria della Telecom Italia S.p.A. del 15 marzo 2005 prot.n. 6389/05/NA;

UDITE le parti in contraddittorio in data 13 aprile 2005;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Risultanze istruttorie

Sulla base della documentazione prodotta dalle parti nonché nel corso dell'audizione tenutasi in data 13 aprile 2005 presso il Dipartimento Garanzie e Contenzioso di questa Autorità è emerso che:

Il Condominio "WWW" di Pisa, come rappresentato, riportandosi a quanto descritto nella propria istanza, ha evidenziato che, a fronte della richiesta del 26 marzo 2003 - inoltrata al Call Center di Telecom Italia - di attivazione di n. 7 linee telefoniche "di emergenza" negli ascensori condominiali, la società medesima provvedeva alla installazione di solo n. 6 utenze, e precisamente quelle di seguito indicate: 050 / XXXX-YYYY-\$\$\$-EEEE-????-%%%.

In sede di ricostruzione dei fatti il Condominio, come rappresentato, ha fatto presente che:

- dalla data di attivazione delle n. 6 utenze, tre linee telefoniche e precisamente quelle corrispondenti ai numeri di seguito indicati: 050.XXXX-YYYY-\$\$\$, sebbene soggette a fatturazione, non hanno mai funzionato per "difetto di connessione telefonica";

- le restanti tre utenze (050. 8888-????-%%%%) hanno funzionato regolarmente fino al momento in cui sono state oggetto di arbitraria sospensione per “presunta morosità” del Condominio stesso.

In ordine a quest’ultimo assunto, la parte istante ha puntualizzato che la morosità rilevata dalla Telecom non può ascriversi esclusivamente a responsabilità del Condominio, in quanto il ripetuto ritardo nel pagamento di quanto dovuto è stato causato dall’invio, da parte della società medesima, delle fatture all’indirizzo presso il quale sono ubicati i locali condominiali e non a quello corrispondente alla sede principale dell’amministrazione. Al riguardo, il Condominio ha dedotto che avrebbe più volte segnalato alla Telecom tale problematica, richiedendo, ai fini risolutivi, la variazione della destinazione delle fatture stesse.

In considerazione del lasso temporale (26 marzo 2003-22 maggio 2004) durante il quale si è protratto il disservizio lamentato, la parte istante chiede: 1) il rimborso di Euro 2.217,19, quale somma degli importi ad oggi versati a favore della Telecom Italia in relazione alle 6 utenze sopra menzionate; 2) la liquidazione dell’indennizzo a copertura della mancata attivazione della n.7° utenza e dal mancato funzionamento di n. 3 utenze delle n. 6 attivate.

- La Telecom Italia S.p.A., riportandosi alla memoria depositata in atti, sulla base delle risultanze conseguite all’esito dell’istruttoria, ha riconosciuto il disservizio iniziale, consistente nella mancata attivazione della n.7° utenza, constatando un disguido iniziale di registrazione in ordine alla relativa richiesta. Con riferimento alle ripetute ed intermittenti interruzioni che hanno interessato le utenze regolarmente funzionanti dal mese di aprile 2003 fino al mese di dicembre 2004, ha eccepito la legittimità della relativa sospensione in considerazione della situazione di morosità sviluppata dal Condominio. La società ha sottolineato che il cliente, peraltro, non avrebbe mai provveduto a giustificare la propria posizione debitoria, provando che il ritardo nel pagamento sarebbe stato determinato dal ritardo nella ricezione delle fatture, in quanto spedite ad un indirizzo inesatto. Al riguardo, la società ha evidenziato che l’invio delle fatture è stato inoltrato all’indirizzo del Condominio, in quanto quest’ultimo da contratto risulta essere l’unico intestatario.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame

In via generale è necessario evidenziare che, sotto il profilo soggettivo, il “dispositivo di comunicazione bidirezionale”, oggetto della controversia *de quo*, introdotto espressamente dal d.P.R. 30 aprile 1999, n. 162, in attuazione della direttiva 95/16/CE, è un mezzo che permette di parlare e di ricevere risposta in quanto è collegato, in via permanente, con un servizio di pronto intervento. Si tratta di un *sistema telefonico su linea commutata* che funziona alla stregua del telefono di casa ma limita la chiamata al numero del centro di assistenza.

Tanto premesso, si deve osservare che, sebbene si tratti di una linea dedicata solo all'emergenza, il rapporto contrattuale tra operatore-utente è regolato dalle medesime condizioni generali di abbonamento applicabili alla utenza cd. residenziale: pertanto, per la liquidazione dell'indennizzo a copertura del pregiudizio subito, trova applicazione l'articolo 26 delle condizioni generali secondo il quale, in caso di ritardi nell'adempimento degli obblighi assunti da Telecom Italia nella fornitura del servizio, *“il Cliente avrà diritto ad un indennizzo pari al 50% del canone mensile corrisposto dal cliente per ogni giorno lavorativo di ritardo incluso il sabato”*.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che la liquidazione dell'indennizzo, su richiesta dell'istante, deve coprire esclusivamente il mancato funzionamento, causato da “difetto di connessione”, delle n. 3 utenze (050. XXXX-YYYY-\$\$\$\$), in quanto in assenza di prova attestante l'avvenuto inoltra alla Telecom Italia S.p.A. della comunicazione di un indirizzo di spedizione delle fatture, diverso da quello risultante da contratto, non è ravvisabile alcuna responsabilità in capo alla società medesima in termini di presunta “arbitrarietà” della sospensione che ha interessato le n. 3 restanti utenze (050. ££££-????-%%%%) prima regolarmente funzionanti;

VISTA la proposta della Direzione Tutela dei Consumatori;

UDITA la relazione dei Commissari Roberto Napoli e Stefano Mannoni, relatori 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 al Condominio “WWW” di Pisa l'indennizzo, previsto dall'art. 26 delle condizioni generali di contratto, con riferimento esclusivamente al periodo in cui è stato corrisposto il canone come da fatturazione inerente all'attivazione delle suddette linee telefoniche (ottobre 2003 – aprile 2004), nella misura di Euro 4.149,60 (Euro 1.383,20 per l'utenza 050.983900 + Euro 1.383,20 per l'utenza 050.982091 + Euro 1.383,20 per l'utenza 050.982403), pari al 50% del canone mensile di Euro 15,20 moltiplicato per n.182 giorni lavorativi di mancato funzionamento del servizio, oltre l'importo di Euro 813,69 a titolo di rimborso integrale delle somme fatturate e versate per le suddette utenze. La società Telecom Italia S.p.A è tenuta, altresì, a provvedere allo storno dell'importo di Euro 629,00, quale somma risultante dalle fatture inerenti alla n. 7 utenza (050.XXXX) mai attivata, 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, 15 novembre 2006

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

IL COMMISSARIO RELATORE
Stefano Mannoni