

DELIBERA n. 72/12/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ILARDI / TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 138/07)**

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 7 maggio 2012;

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 "Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti" pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale n. 120 del 25 maggio 2007 e successive modifiche e integrazioni (di seguito, il Regolamento);

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 16 aprile 2007, prot. n.2 4790, con la quale il sig.Ilardi 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. (di seguito, Telecom);

VISTA la nota del 2 maggio 2007 prot. n. 0024790 con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti 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 6 giugno 2007;

VISTA la memoria dell'utente acquisita al protocollo n. 33676 di questa Autorità in data 23 maggio 2007;

UDITO l'operatore nel corso della predetta udienza, alla quale l'utente non ha potuto presenziare;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

L'utente Ilardi ha lamentato la ritardata esecuzione da parte di Telecom Italia del trasloco della linea, che l'utente aveva richiesto sin dal 28 novembre 2006 e che è stato invece effettuato soltanto in data 7 maggio 2007 (pur essendosi l'operatore impegnato ad effettuarlo entro il 13 dicembre 2006).

In particolare l'utente ha spiegato che durante la prolungata attesa Telecom Italia – a fronte dei suoi reclami – gli aveva inviato due missive, specificando di dover rinviare il trasloco per effettuare dei lavori di ampliamento della rete e fissando dunque altre due nuove date per il trasloco, poi però non rispettate.

Nel frattempo, l'utente, rivolgendosi al Comune, apprendeva che in realtà i lavori di ampliamento erano stati ritardati poiché la Società telefonica doveva rinnovare la Convenzione con il Consorzio dei Comuni Trentini che prevedeva l'istituzione di una polizza fideiussoria provinciale a garanzia degli interventi effettuati dalla società su beni di proprietà comunale con i Comuni del luogo.

Soltanto rivolgendosi al difensore civico, infine, l'utente riusciva ad ottenere l'atteso trasloco della linea e si è quindi poi rivolto all'Autorità per ottenere ristoro per il pregiudizio subito.

In sede di udienza, ove l'utente non ha presenziato, Telecom Italia ha offerto il rimborso di euro 96,42 per il mancato utilizzo del servizio telefonico ed un indennizzo di euro 212,45 per il ritardo nel trasloco, offrendo altresì di esimere l'utente dalle spese inerenti al trasloco (euro 72,00). L'utente, al quale è stato trasmesso il verbale di udienza, non ha accettato tale proposta transattiva.

II. Motivi della decisione

Alla luce delle risultanze istruttorie, l'istanza dell'utente può essere accolta. Telecom Italia, infatti, pur avendo dato rituale notizia all'utente di non poter effettuare il richiesto trasloco a causa della necessità di lavori di ampliamento della linea, ed avendo fissato altre date di consegna, non ha poi dimostrato che il mancato rispetto delle nuove date fosse imputabile a cause indipendenti dalla sua volontà.

Dalle informazioni assunte dall'utente, di contro, si evince come tale ritardo nell'ampliamento della linea sia stato esclusivamente imputabile alla medesima società e di ciò si ritrova conferma, d'altro canto, nel fatto che la stessa abbia effettivamente offerto un indennizzo all'utente, i cui (ridotti) criteri di calcolo, però, non sembrano essere commisurati all'entità del ritardo subito dall'utente ed imputabile all'operatore.

Il sig. Ilardi ha, infatti, diritto al riconoscimento dell'indennizzo *pro die* di euro 6,07, all'epoca previsto dalla carta dei servizi dell'operatore, da moltiplicare per 149 giorni di ritardo intercorrenti tra la iniziale data di attesa consegna del trasloco indicata

dall'operatore (13 dicembre 2006) e la data di effettiva consegna, avvenuta il 7 maggio 2007. L'indennizzo totale da riconoscere è pertanto pari a euro 904,43.

Si ritiene poi equo prevedere anche la restituzione delle somme versate dall'utente per il servizio non fruito (euro 96,42) e per il trasloco (euro 72,00), già dettagliate dall'operatore in udienza, per un totale di euro 168,42.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che la domanda proposta dall'utente sig. Ilardi sia da accogliere nel senso spiegato;

RITENUTO che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'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

1. In accoglimento dell'istanza presentata dall'utente Ilardi, la società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a riconoscere al medesimo, tramite assegno o bonifico bancario, le seguenti somme, determinate come in motivazione:

- i. euro 904,43 (novecentoquattro/43) a titolo di indennizzo per il ritardato trasloco della linea;
- ii. euro 168,42 (centosessantotto/42) a titolo di rimborso delle somme pagate dall'utente per i servizi non fruiti e per il trasloco.

con la precisazione che le somme riconosciute a titolo di rimborso o indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;

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'articolo 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 e la società è tenuta a comunicare all'Autorità l'avvenuto adempimento entro il termine di 60 giorni dalla notifica della presente delibera.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.
La presente delibera è notificata alle parti ed è pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 7 maggio 2012

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

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