

DELIBERA N. 79/09/CIR

Definizione della controversia De Francesco / Telecom Italia S.p.A.

L'AUTORITA'

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 26 novembre 2009;

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 il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la delibera n. 173/07/CONS recante "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 febbraio 2008 (prot. n. 10587/08/NA) con la quale la sig.ra XXX, rappresentata e difesa dall'avv. XXX (Adoc Puglia) 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 14 marzo 2008 (prot. n. U/14258/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 di discussione del 21 maggio 2008;

PRESO atto della mancata presenza della parte istante nella predetta audizione;

UDITA la società Telecom Italia S.p.A. nel corso dell'udienza del 21 maggio 2008;

VISTA la nota del 31 ottobre 2008 (prot. n. 69318/08/NA) con la quale la Direzione ha trasmesso alla parte istante copia della documentazione depositata dalla società Telecom Italia S.p.A., in riscontro alla richiesta di integrazione istruttoria formulata dalla stessa in sede di audizione;

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

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia

La sig.ra XXX, titolare dell'utenza n. YYY, nella propria istanza ha rappresentato quanto segue:

1. nel mese di dicembre 2004 la società Telecom Italia S.p.A., su richiesta dell'istante, procedeva all'attivazione di una nuova linea telefonica, assegnando la numerazione YYY;
2. per l'attivazione della predetta utenza la sig.ra XXX corrispondeva all'operatore un contributo pari ad euro 150,00;
3. fin dall'inizio del rapporto l'istante, contattata più volte sia dalla società Telecom Italia S.p.A. sia dal gestore Tele2 Italia S.p.A., veniva sollecitata al pagamento di conti telefonici emessi nei confronti del precedente titolare della numerazione;
4. l'istante, nel tentativo di porre fine alle continue interferenze nella propria sfera familiare, contattava altro gestore per richiedere l'attivazione di una nuova linea telefonica. Tuttavia, a fronte della predetta richiesta, la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. comunicava l'impossibilità di attivare il servizio in quanto sull'utenza in oggetto risultavano insolute molteplici fatture, non saldate dal vecchio intestatario;
5. in data 27 luglio 2006 l'associazione Adoc Puglia, in rappresentanza dell'istante, inoltrava reclamo all'operatore, sollecitando un tempestivo intervento per rimuovere i disservizi patiti dalla sig.ra XXX;
6. solo in data 8 settembre 2006, contravvenendo alle disposizioni dettate dalle condizioni generali di contratto e dalla carta dei servizi in ordine ai tempi di riscontro ai reclami, la società Telecom Italia S.p.A. comunicava che *“in via del tutto eccezionale, si rendeva disponibile ad effettuare il cambio del numero in esenzione di spese, laddove ignorava la richiesta di ristoro dei danni ingiustamente patiti dalla cliente”*;
7. per quanto detto l'istante chiede i) il riconoscimento di un equo indennizzo a ristoro dei disagi sofferti e derivanti dall'utilizzo della numerazione assegnata; ii) la corresponsione di un equo indennizzo per il ritardo patito nel ricevere un formale riscontro al reclamo del 27 luglio 2006.

Telecom Italia S.p.A., in sede di udienza, ha dichiarato che il numero di utenza in oggetto è stato assegnato alla sig.ra XXX in data 13 dicembre 2004 dopo un periodo di latenza di circa 14 mesi, e dunque notevolmente superiore a quello fissato dalle disposizioni regolamentari vigenti. Pertanto la società, ribadita la proposta formulata alla cliente in sede di conciliazione, ovvero di provvedere a cambiare il numero in esenzione di spese, ha rigettato ogni addebito di responsabilità per i pregiudizi denunciati dall'istante.

In riscontro alla richiesta di integrazione istruttoria formulata dalla Direzione in sede di audizione, la società Telecom Italia S.p.A. ha prodotto tutta la documentazione comprovante la data di cessazione della precedente linea telefonica attestata sulla numerazione *de qua*.

II. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

Sulla base degli scritti difensivi prodotti e delle dichiarazioni rese nel corso dell'audizione tenutasi in data 21 maggio 2008 presso la Direzione Tutela dei Consumatori di questa Autorità, è risultato che:

- La richiesta di indennizzo formulata dalla parte istante in relazione ai disagi derivanti dall'utilizzo di una numerazione precedentemente assegnata ad altro utente, non merita accoglimento. Sul punto l'articolo 4 comma 11 del Piano di numerazione allegato alla delibera n. 9/03/CIR, vigente all'epoca dei fatti contestati, stabilisce che *“una risorsa revocata o restituita diventa disponibile per una successiva attribuzione dei relativi diritti d'uso dopo un periodo di latenza la cui durata massima è specificata per ciascun tipo di numero”*. L'articolo 6, comma 7, della medesima delibera stabilisce che per le numerazioni relative ai servizi geografici *“il periodo di latenza ha una durata massima di tre mesi”*. Dalla documentazione acquisita agli atti ed in particolare dalla copia delle schermate Pitagora prodotte dalla resistente su richiesta di integrazione istruttoria formulata dalla Direzione nel corso dell'udienza, si evince il pieno rispetto della tempistica prevista per la giacenza della risorsa numerica, in quanto la società Telecom Italia S.p.A. ha provveduto alla rassegnazione della numerazione *de qua* dopo un periodo di circa 14 mesi di latenza e quindi di mancato utilizzo della stessa. . In particolare dalle allegazioni di parte risulta che l'utenza n. YYY è stata cessata in data 28 luglio 2003 e riassegnata al nuovo titolare, in specie la sig.ra XXX, in data 13 dicembre 2004.

Pertanto, alla luce delle predette risultanze, alcuna responsabilità, in termini di scorretta gestione, è imputabile alla società Telecom Italia S.p.A. per i disagi patiti e denunciati dalla parte istante. La resistente, infatti, ha correttamente gestito la procedura di cessazione della linea telefonica con il precedente titolare ed ha legittimamente riassegnato la numerazione ad altro cliente, nel rispetto del termine di latenza della medesima utenza prevista dalle vigenti disposizioni regolamentari.

- Di contro, trova accoglimento la richiesta di indennizzo formulata dalla parte per il ritardo nel riscontro al proprio reclamo. In particolare, come specificato nelle memorie esplicative, la parte istante inviava all'operatore formale reclamo in data 27

luglio 2006, a mezzo fax seguito da raccomandata A/R, con il quale venivano segnalati i disagi derivanti dall'utilizzo della numerazione *de qua*. La predetta comunicazione, in violazione delle disposizioni dettate dalle condizioni generali di contratto e dalla carta dei servizi di Telecom Italia S.p.A., trovava riscontro solo in data 8 settembre 2006. In applicazione dell'articolo 17 n. 3 delle condizioni generali di contratto di Telecom Italia, l'operatore è tenuto a comunicare al cliente l'esito del reclamo entro 30 giorni solari dalla data di ricezione dello stesso. Nella fattispecie in esame, dunque, il gestore ha fornito risposta con un ritardo di 12 giorni rispetto al predetto termine; pertanto trova applicazione il successivo articolo 26, n. 1, in forza del quale, in caso di inadempimento *"il cliente avrà diritto ad un indennizzo pari al 50% del canone mensile per ogni giorno lavorativo di ritardo, incluso il sabato"*.

CONSIDERATO che la società Telecom Italia S.p.A. ha prodotto elementi di prova atti a comprovare la regolare assegnazione della numerazione contestata, nel rispetto delle vigenti disposizioni regolamentari;

RITENUTO che per l'accertato ritardo nel riscontro al reclamo della cliente la società Telecom Italia S.p.A. sarà tenuta a corrispondere un equo indennizzo, da computarsi secondo i parametri fissati dall'articolo 26 n. 1 delle condizioni generali di contratto;

RITENUTO, altresì, che i rimborsi e gli indennizzi 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;

RITENUTO, infine, che, per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare in favore dell'istante l'importo onnicomprensivo di Euro 50,00, in considerazione del fatto che il tentativo obbligatorio di conciliazione si è svolto nella provincia di residenza dell'utente, che lo stesso vi ha partecipato in persona del rappresentante dell'associazione di consumatori Adoc e che non ha per contro sostenuto spese per presenziare all'udienza svolta dinanzi all'Autorità;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Enzo Savarese, relatore ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

1. in parziale accoglimento dell'istanza formulata in data 26 febbraio 2008 dalla sig.ra XXX, la società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a

i. corrispondere a mezzo assegno bancario al predetto utente l'indennizzo, pari ad euro 72,84, computato moltiplicando la metà del canone mensile (euro 6,07) per il numero di giorni di ritardo nel fornire riscontro al reclamo (n. 12), con specificazione che la somma così determinata dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

ii. a corrispondere, mediante assegno bancario, la somma di Euro 50,00 quale rimborso delle spese sostenute dall'utente per l'esperimento del tentativo di conciliazione, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera n.173/07/CONS.

iii. a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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 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. 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.

Ai sensi dell'articolo 9 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 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, 26 novembre 2009

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Enzo Savarese

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