

DELIBERA N. 85/07/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

PPPP s.a.s. /Telecom Italia S.p.A.

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 18 luglio 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, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA l'istanza del 16 giugno 2006 prot. n.26553 con la quale la società PPPP s.a.s., 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 27 giugno 2006 (prot. n. 27719) 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 12 luglio 2006;

UDITE le parti, come si evince dal verbale di audizione del 12 luglio 2006;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Risultanze istruttorie

Sulla base della documentazione acquisita agli atti nonché all'esito dell'audizione è risultato che:

La società PPPP S.a.S., riportandosi integralmente a quanto indicato nell'istanza, lamenta l'inadempimento posto in essere da Telecom Italia S.p.A. per non aver effettuato, nei termini contrattuali di dieci giorni decorrenti dalla data di lavorazione della richiesta, il trasloco della utenza. L'istante precisa che la richiesta di trasloco, registrata nei sistemi della società in data 29/12/2005, è stata eseguita solo in data 26 gennaio 2006 con disattivazione dei numeri (linea principale 0965.XXXX e linea derivata fax 0965.YYYY) e, stante il cambio di zona, contestuale attivazione di nuovi numeri (linea principale 0965.XXXX e linea derivata fax 0965.YYYY), quindi con un ritardo di 22 giorni rispetto ai termini previsti da contratto: ritardo questo che ha prodotto danni patrimoniali all'attività della società e per il quale, pertanto, l'istante chiede il riconoscimento;

Telecom Italia S.p.A., in sede di audizione, ha ammesso il ritardo di lavorazione dell'ordine di trasloco che è stato eseguito in data 23 gennaio 2006 e quindi oltre i dieci giorni previsti contrattualmente, puntualizzando che tale disservizio è stato causato da un problema tecnico in centrale risolto poi con l'assegnazione di un nuovo numero; pertanto in tale sede ha manifestato al cliente la disponibilità a riconoscere gli indennizzi previsti dalla carta servizi per il periodo di durata del disservizio.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame

Nel caso di specie, l'istante chiede il riconoscimento del risarcimento del danno per l'inadempimento contrattuale posto in essere da Telecom Italia per aver effettuato il trasloco delle linee specificate in ritardo rispetto ai termini contrattuali. I fatti in causa sono valutati 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”*.

Tanto premesso si evidenzia quanto segue in merito alle richieste dell'istante:

1. dalla ricostruzione dei fatti effettuata sulla base delle dichiarazioni delle parti, risulta che il trasloco della linea principale 0965.XXXX e di quella derivata fax 0965.YYYY con assegnazione di nuovi numeri (linea principale 0965.XXXX e linea derivata fax 0965.YYYY), effettuata con richiesta del 29 dicembre 2005, è avvenuto con ventidue giorni di ritardo rispetto ai dieci giorni di lavorazione previsti da contratto, ovvero il 26 gennaio 2006 anziché il 7 gennaio 2006 ; inoltre, in sede di audizione, la società convenuta ha ammesso sia il ritardo di lavorazione della richiesta che la volontà di riconoscere il relativo indennizzo per il disservizio subito. Pertanto, nella fattispecie in esame, trova applicazione, ai sensi dell'articolo 26, comma 1 delle condizioni generali di contratto, la liquidazione degli indennizzi automatici giornalieri per il periodo di 22 giorni di ritardo pari al 50% del canone contratto business (canone bimestrale di € 58,50 comprensivo di I.V.A. come risulta da fattura allegata in atti) pagato dall'utente all'epoca in cui si è verificato il disservizio per ogni giorno lavorativo di ritardo;
2. la richiesta di riconoscere il risarcimento del danno economico subito dall'azienda nel periodo in cui è avvenuto il disservizio non può essere accolta in quanto sede non competente;

CONSIDERATO che i fatti in causa hanno evidenziato una responsabilità contrattuale per ritardo nell'adempimento in ordine all'inosservanza dell'obbligo disposto dall'articolo 25 delle condizioni generali di abbonamento che prevede che il trasloco della linea deve avvenire entro dieci giorni dalla richiesta dell'utente;

CONSIDERATO che nel caso di specie trova applicazione il disposto dell'articolo 26 delle condizioni generali di abbonamento che costituisce il parametro di riferimento per la liquidazione dell'indennizzo nella misura di un importo pari al 50% del canone mensile di abbonamento, in tal caso di tipo "business", corrisposto dal cliente all'epoca in cui si sono verificati i fatti, per ogni giorno di ritardo nel trasloco dell'utenza, a ristoro del disservizio subito dall'utente dal 29 dicembre 2005 al 26 gennaio 2006 e quindi per un totale di 22 giorni di ritardo;

RITENUTO che nel caso di specie l'utente ha subito la sospensione del servizio di telefonia fissa per il periodo dal 29 dicembre 2005 al 26 gennaio 2006, per un totale di 22 giorni lavorativi;

RITENUTO che la liquidazione del suddetto indennizzo non esclude 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.

VISTA la proposta della Direzione Tutela dei Consumatori;

UDITA la relazione del Commissario relatore Roberto Napoli, 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, mediante assegno bancario, per l'accertato inadempimento di cui alle premesse, alla società PPPP S.a.S. con sede in Viale WWW - Reggio Calabria - l'indennizzo nella misura di € 643,50(29,25*22), previsto dall'art. 26 delle condizioni generali di contratto, per il ritardo del trasloco della linea sopra specificata per un totale di 22 giorni con riferimento al periodo *29 dicembre 2005 –26 gennaio 2006*, 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 società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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, 18 luglio 2007

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

per attestazione di conformità a quanto deliberato
SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola