



*Autorità per le Garanzie
nelle comunicazioni*



*Consiglio Regionale
della Calabria*

Comitato Regionale per le Comunicazioni

DELIBERAZIONE N. 15

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Santacaterina c/ Telecom Italia .

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 24/11/2010, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

| | |
|----------------------------|------------|
| Avv. Silvia Gulisano | Presidente |
| Dr. Mario Campanella | Componente |
| Prof. Alessandro Manganaro | Componente |

e Avv. Rosario Carnevale, Dirigente del Settore Assistenza agli Organi Istituzionali – Affari generali e legali del Comitato;

Visti:

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’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14;

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”;

l’art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, “ Codice delle comunicazioni elettroniche”;

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Corecom” e succ. modif. ed int.;

la propria deliberazione n. 5 del 10 giugno 2009, recante: “ Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni”;

la deliberazione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons, “Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti” e succ. modif. ed int.;

l’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Corecom Calabria in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l’art. 4, comma 1, lett. e);

la deliberazione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, “Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni”;

Vista l’istanza del 17/05/2010, acquisita al prot. Corecom Calabria n. 6462, con cui il Sig. Santacaterina ha chiesto l’intervento del Corecom Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società Telecom Italia , ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/Cons e succ. modif. ed int.;



Autorità per le Garanzie
nelle comunicazioni



Consiglio Regionale
della Calabria

Comitato Regionale per le Comunicazioni

Vista la nota del 25/05/2010 (prot. n. 4218), con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

Visto, altresì, l'avviso di convocazione (prot. n. 4415 del 01/06/2010) con cui il Responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 15, comma 2 dell'anzidetto Regolamento, ha invitato le parti a comparire, per il giorno 24/06/2010, alla relativa udienza di discussione;

Atteso che con nota prot. n. 4752 del 14/06/2010 la data dell'udienza di discussione è stata posticipata al giorno 30/06/2010;

Preso atto del verbale di udienza, redatto in data 30/06/2010, in cui le parti assumono concordemente la decisione di procedere, entro il mese di luglio 2010, ad effettuare un sopralluogo congiunto per verificare lo stato di attuazione degli interventi, e del successivo verbale di udienza del 16/09/2010, in cui si dà conto dell'esito del riferito sopralluogo tecnico e dello stato delle opere;

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

Considerato quanto segue:

1) **Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.**

Il ricorrente, sig. Santacaterina, titolare di contratto di abbonamento con il gestore Telecom Italia, con utenza di rete fissa n. _____, presentava istanza di definizione della controversia nei confronti del suddetto operatore, lamentando la perdurante mancata effettuazione del trasloco della propria linea telefonica presso la nuova abitazione, nonostante che la relativa richiesta fosse stata dallo stesso inoltrata, attraverso il servizio 187, nel lontano mese di gennaio 2008.

In particolare, dall'istanza introduttiva del procedimento e dalla documentazione allegata è emerso che:

nonostante che la linea in questione non fosse stata traslocata, l'utente provvedeva al pagamento delle fatture del primo, secondo e terzo bimestre 2008, per un importo complessivo di euro 106,00;

successivamente gli pervenivano ulteriori fatturazioni relative ai bimestri quarto e quinto del 2008, che l'utente decideva di non pagare, stante la perdurante mancata attivazione del servizio richiesto. In data 01/08/2008 l'istante riceveva un sollecito di pagamento da parte di Telecom Italia per le fatture insolute, cui seguiva, in data 06/10/2008, il preavviso di risoluzione del contratto da parte del suddetto operatore, stante la pregressa morosità. Perdurando nell'utente l'interesse al trasloco della linea ed alla conseguente attivazione della stessa presso la nuova abitazione, lo stesso chiedeva all'operatore la revoca del provvedimento di risoluzione contrattuale ed il rimborso della somma di euro 106,00, versata pur in assenza del servizio richiesto.

Stante il protrarsi del lamentato disservizio ed in assenza di riscontri, il sig. Santacaterina, in data 06/10/2009, adiva questo Corecom, depositando istanza di conciliazione.

In data 25/11/2009, a conclusione del procedimento conciliativo, veniva redatto verbale di mancata conciliazione, dandosi atto della presenza di entrambe le parti all'udienza medesima.

Ciò premesso, il ricorrente, sig. Santacaterina, nell'istanza introduttiva del procedimento di definizione della controversia, insiste nella richiesta di trasloco dell'utenza qui considerata, oltre alla corresponsione, da parte dell'operatore Telecom Italia, degli indennizzi per mancata attivazione della linea telefonica e della linea ADSL dal mese di gennaio 2008 alla data di presentazione dell'istanza di definizione e all'indennizzo per mancata risposta alla sua missiva del 30/10/2008.

La Società Telecom Italia, in sede di udienza del 30/06/2010, rappresenta di avere messo in atto più interventi per effettuare il trasloco della linea telefonica in discorso, ma che l'attivazione non si è resa possibile per via della mancata predisposizione di alcune opere preliminari a cura del cliente.

Il legale dell'utente, nel corso della suddetta udienza, insiste invece nell'affermazione che l'impianto telefonico era stato realizzato già dal gennaio 2008, come da dichiarazione, acquisita agli atti, firmata dal costruttore dell'impresa edile incaricata della realizzazione dello stabile.

Preso atto della volontà delle parti di effettuare un sopralluogo congiunto per verificare lo stato di realizzazione delle opere, il Responsabile del procedimento sospendeva l'udienza di discussione, rinviandola ad altra data.

Nel corso della seconda udienza di discussione, del 16/09/2010, in cui si dà conto del sopralluogo tecnico effettuato nella prima decade di luglio 2010 alla presenza di entrambe le parti, Telecom ha dichiarato che le opere da realizzarsi a cura del cliente (sin dai primi mesi del 2008), risultano essere state ultimate solo da pochi giorni e che, a questo punto, occorre



Autorità per le Garanzie
nelle comunicazioni



Consiglio Regionale
della Calabria

Comitato Regionale per le Comunicazioni

attendere il rilascio, da parte dell'amministrazione provinciale, di un nuovo permesso per i lavori di scavo, essendo, nel frattempo, scaduto il precedente provvedimento per decorso dei termini di validità. Il legale dell'istante ribadisce, invece, che le opere a cura del cliente erano state predisposte.

Nella propria memoria difensiva, acquisita agli atti, la Telecom Italia esibisce la documentazione probatoria a sostegno della propria posizione, da cui risulta :

- di avere emesso, a seguito di richiesta di trasloco inoltrata da parte del cliente al 187, un ordinativo di lavoro in data 14/02/2008, di avere inoltrato richiesta di permesso scavo all'Ente Provincia, e di averlo ottenuto il 03/04/2008;
- di avere approvato il predetto ordinativo di lavoro il 22/04/2008 e di averlo assegnato ad impresa il 29/04/2008;
- che l'impresa incaricata di eseguire i lavori di scavo per conto di Telecom, recatasi sul posto nel mese di maggio 2008, non ha trovato la predisposizione delle opere che il costruttore dell'immobile si era precedentemente impegnato a realizzare, trattandosi di area lottizzata su terreno privato;
- che, nonostante il proprio interessamento per risolvere il problema, si arrivava alla fine dell'anno 2008 senza che le opere di predisposizione venissero realizzate;
- che, trascorso quasi un anno dal primo sopralluogo senza che le opere fossero realizzate a cura del cliente, Telecom provvedeva ad annullare l'ordinativo di lavoro in data 16/01/2009.

Telecom ribadisce, nella propria difesa, di aver constatato insieme al cliente, in occasione del riferito sopralluogo, avvenuto in data 07/07/2010, che i lavori propedeutici, da attuarsi a cura dell'utente stesso, non risultavano ancora ultimati e che solo ad ultimazione degli stessi (avvenuta nella prima decade di settembre 2010) aveva provveduto a richiedere un nuovo permesso di scavo all'Ente Provincia, considerato che il primo provvedimento concessorio era ormai scaduto per decorso del termine di validità.

Telecom dimostra, inoltre, di avere provveduto, con note del 14/01/2008, del 31/01/2008 e del 23/05/2008, a dare, di volta in volta, riscontro all'utente delle problematiche connesse ai ritardi nell'effettuazione del trasloco richiesto, insistendo nell'affermazione che il ritardo complessivo nell'attivazione del servizio non è ad essa imputabile.

Dichiara, altresì, di avere continuato ad addebitare i canoni all'utente, in pendenza del trasloco, poichè lo stesso non ha mai manifestato la volontà di cessare il vecchio numero telefonico, ma solo di poterlo traslocare nella nuova abitazione. Pertanto, trattandosi di trasloco e non di attivazione nuova utenza, il cliente resta tenuto al pagamento dei canoni bimestrali, in attesa del servizio.

Riscontrata la morosità, Telecom riferisce di avere prima sollecitato l'utente al pagamento e poi, in mancanza, di aver comunicato allo stesso la risoluzione del contratto, in attuazione di quanto disposto nelle proprie condizioni generali di abbonamento.

2) Valutazioni in ordine al caso in esame.

Con riferimento al merito della controversia si osserva che:

la questione si incentra sul mancato trasloco dell'utenza, in base ad una richiesta inoltrata da parte istante nel gennaio 2008 e, tuttora, non evasa.

In proposito, l'art. 25 delle Condizioni generali di abbonamento del gestore Telecom Italia disciplina la procedura di trasloco, prevedendo che Telecom debba provvedere all'effettuazione dello stesso entro i successivi 10 giorni dalla richiesta del cliente, fatti salvi i casi di eccezionalità tecnica, in presenza dei quali si prescinde dal predetto termine e si provvede all'effettuazione del trasloco nei tempi concordati con il cliente.

Ciò premesso, si deve rilevare come la corrispondenza immediatamente inviata dal gestore all'utente (le note informative del 14/01/2008 e del 31/01/2008) ha, sin dal principio, indotto a considerare che, nel caso di specie, dovesse ricorrere quella eccezionalità tecnica cui si riferisce la norma, che autorizza il gestore a far slittare in avanti il termine ordinario di 10 giorni fissato per l'esecuzione del trasloco.

Infatti, dalla corrispondenza intercorsa con l'utente (le anzidette note del 14/01/2008, del 31/01/2008 e del 23/05/2008) emerge che, in un primo tempo, la società Telecom ha ritenuto di dover subordinare l'effettuazione del trasloco ad alcune attività preliminari, come la realizzazione di lavori di ampliamento della rete e l'ottenimento di permessi pubblici. In seguito, con la nota del 23/05/2008, il gestore comunica al cliente che il motivo determinante del mancato trasloco, che non gli consente di poter dare seguito alla richiesta (e che, anzi, lo ha indotto ad annullarla) è la mancata esecuzione, da parte del cliente, dei lavori "indispensabili per la realizzazione dell'impianto" presso lo stabile del cliente medesimo. Sin dal 23 maggio 2008, dunque, il cliente era stato informato, a cura del gestore, della causa determinante il ritardo nel trasloco, imputabile all'inerzia dell'utente medesimo (anzi, del costruttore dell'immobile *de quo*) e non alla società telefonica.



*Autorità per le Garanzie
nelle comunicazioni*



*Consiglio Regionale
della Calabria*

Comitato Regionale per le Comunicazioni

In seguito, nel corso della presente istruttoria, la società Telecom Italia insiste nella propria posizione e fornisce la prova degli eventi ad essa non imputabili, dimostrando che le opere preliminari, che dovevano essere realizzate da parte dell'impresa costruttrice del cliente, risultano ancora non eseguite alla data del sopralluogo del luglio 2010, cui si è accennato in premessa.

Se ne conclude che il lamentato disservizio non è imputabile alla società Telecom Italia, pertanto, come previsto dell'art. 26, 2 comma delle condizioni generali di abbonamento, la relativa domanda di indennizzo di parte istante non può trovare accoglimento.

In secondo luogo Telecom asserisce di avere gestito la pratica qui in discorso come trasloco e non come nuova attivazione impianto, con ciò applicando correttamente l'art. 25 delle proprie condizioni generali di abbonamento. Del resto dimostra di essersi conformata alla volontà dell'utente, il quale aveva manifestato l'esigenza di non cessare la vecchia numerazione, ma di mantenerla attiva e di poterla traslocare nella nuova abitazione. Ne consegue che, restando in vita l'originario contratto di abbonamento, nelle more del trasloco, Telecom considera dovuti i relativi canoni bimestrali e continua a pretendere il pagamento delle fatture.

Infine, quanto alla richiesta di parte istante di indennizzo per mancata risposta del gestore alle proprie missive di diffida e messa in mora del 30/10/2008 e dell'8/6/2009, si evidenzia che Telecom non fornisce, in proposito, alcuna argomentazione a propria difesa, nè fornisce la prova di avere riscontrato le lettere suindicate. Configurando, tale comportamento, un inadempimento del gestore per mancata risposta al reclamo del cliente, si ritiene che lo stesso abbia diritto ad un indennizzo nei termini previsti dalle condizioni generali di abbonamento, e ciò a decorrere dal 01/12/2008, data di scadenza del termine di 30 giorni per il riscontro della prima missiva, sino al 25/11/2009, data dell'udienza di conciliazione, in cui l'istante ha potuto interloquire con il predetto gestore.

Rilevato che, in sede di istruttoria, la società Telecom Italia ha fornito la prova che la mancata esecuzione del trasloco non è ad essa imputabile e, pertanto, la richiesta di indennizzo di parte istante, per mancata attivazione della linea telefonica e della linea ADSL, non può trovare accoglimento;

Rilevato, altresì, che l'operatore, conformemente alla volontà espressa dall'utente, ha gestito la pratica in questione come richiesta di trasloco e non di nuova attivazione impianto, con la conseguenza che ha dovuto pretendere legittimamente il pagamento dei relativi canoni bimestrali e, perdurando la morosità, si è avvalso, legittimamente, della facoltà di risolvere il contratto;

Ritenuto che, in sede di istruttoria, la società Telecom Italia non ha fornito alcuna prova di aver dato riscontro alle missive di diffida e messa in mora inviate dal cliente in data 30/10/2008 e 8/6/2009 e che, pur nella correttezza del proprio operato, il gestore non è esentato dal rispondere ai reclami del cliente;

Ritenuto che, in considerazione di quanto appena esposto, debba trovare accoglimento la richiesta dell'utente di indennizzo per mancata risposta ai propri reclami, computabile secondo i parametri ordinari di indennizzo, stabiliti nelle condizioni generali di abbonamento del predetto gestore (indennizzo pari al 50% del canone mensile corrisposto dal cliente), per il periodo compreso dal 01/12/2008, data di scadenza del termine per il riscontro del primo reclamo, sino al 25/11/2009, data dell'udienza di conciliazione, in cui l'istante ha potuto interloquire con il predetto gestore, per n. 296 giorni lavorativi e per un ammontare complessivo di euro 1986,16;

Ritenuto equo liquidare, altresì, in favore dell'istante, a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo complessivo di euro 50,00, attesa la partecipazione del gestore all'udienza di conciliazione e nella fase di definizione della controversia;

Vista la proposta di decisione del Dirigente del Settore Assistenza agli Organi Istituzionali – Affari generali e legali di questo Comitato, Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;

Udita l'illustrazione del Presidente/Componente di questo Comitato, Avv. S. Gulisano, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

DELIBERA



Autorità per le Garanzie
nelle comunicazioni



Consiglio Regionale
della Calabria

Comitato Regionale per le Comunicazioni

- 1) L'operatore Telecom Italia è tenuto a corrispondere all'utente, sig. Santacaterina, a mezzo assegno o bonifico bancario intestato allo stesso, la somma complessiva di euro 1986,16, a titolo di indennizzo da mancata risposta al reclamo, dal 01/12/2008, data di scadenza del termine per il riscontro del reclamo stesso, sino al 25/11/2009, data dell'udienza di conciliazione, in cui l'istante ha potuto interloquire con il predetto gestore, per un totale di n. 296 giorni lavorativi;
- 2) L'operatore Telecom Italia è tenuto, inoltre, a liquidare, in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, l'importo di euro 50,00, determinato in via equitativa, a titolo di rimborso per le spese da questi sostenute per la presente procedura;
- 3) Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o di rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- 4) E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con deliberazione Agcom n. 173/07/Cons.;
- 5) Come disposto dall'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259";
- 6) La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e sul sito web del Corecom Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;
- 7) La società Telecom Italia è tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 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'art. 119 dell'anzidetto Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di (60) sessanta giorni dalla notifica del medesimo.

I Componenti

F.to Dr. Mario Campanella
F.to Prof. Alessandro Manganaro

Il Presidente

F.to Avv. Silvia Gulisano

V. Il Dirigente

F.to Avv. Rosario Carnevale