

DELIBERA n. 6/14/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
LO SAPIO / ITALIACOM S.P.A.
(GU14 n. 1486/13)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione Infrastrutture e Reti del 30 gennaio 2014;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”, pubblicata nel Supplemento ordinario n. 154/L alla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 31 luglio 1997, n. 177, e s.m.i.;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”, pubblicata nel Supplemento ordinario n. 136 alla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 18 novembre 1995, n. 270, e s.m.i.;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”, pubblicato nel Supplemento ordinario n. 150 alla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 15 settembre 2003, n. 214, e s.m.i.;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” e s.m.i., di seguito “Regolamento”;

VISTO il regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 223/12/CONS del 27 aprile 2012, e s.m.i.;

VISTA la delibera n.73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante “*Approvazione del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell’articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995, n. 481*”;

VISTA l’istanza del 24 ottobre 2013, acquisita al protocollo generale al n. 55076/13/NA, con la quale la sig.ra Lo Sapiro ha chiesto l’intervento dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Italiacom S.p.A.;

VISTA la nota del 7 novembre 2013, prot. n. U/57457/13, con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia;

VISTA la nota del 13 dicembre 2013, inviata a mezzo posta certificata, con la quale la società Italiacom S.p.A. ha prodotto la memoria difensiva oltre il termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del Regolamento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

La sig.ra Lo Sapiro, titolare del contratto di abbonamento denominato "Incredibile", contesta il ritardo nell'attivazione del servizio voce e del servizio Adsl perpetrato dalla società Italiacom S.p.A., a fronte della richiesta di adesione contrattuale, espressa mediante registrazione vocale nel mese di giugno 2013.

In particolare, nel mese di giugno 2013 l'istante richiedeva l'attivazione di nuova linea per la fruizione del servizio telefonico e del servizio Adsl.

Tuttavia, nonostante i ripetuti solleciti e reclami telefonici, la società Italiacom S.p.A. non provvedeva all'attivazione dei servizi richiesti nella tempistica prevista dalla Carta dei servizi.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante ha richiesto:

- i) la liquidazione di un indennizzo per la mancata e/o ritardata attivazione del servizio telefonico e del servizio Adsl;
- ii) la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- iii) il rimborso delle spese procedurali.

La società Italiacom S.p.A., con nota del 13 dicembre 2013, inviata a mezzo posta certificata, in riscontro alla richiesta di integrazione istruttoria inviata dalla Direzione tutela dei consumatori con nota del 3 dicembre 2013, ha rappresentato che: *"in data 13 giugno 2013 la sig.ra Lo Sapiro inoltrava ad Italiacom richiesta di adesione all'offerta "Incredibile" con portabilità del numero da Telecom. Al momento dell'attivazione, dopo aver fornito i propri dati anagrafici, la sig.ra Lo Sapiro pagava la somma di euro 49,50 (prima rata del costo di attivazione), oltre alla somma di euro 19,90, quale canone mensile (anticipata, come da Carta Servizi). Si precisa che il contratto con la compagnia veniva concluso soltanto verbalmente poiché, a seguito di intervento tecnico da parte di Telecom, alla cliente sarebbe stato inviato il contratto in originale da sottoscrivere e rimandare indietro. Si evidenzia, infatti, che Italiacom, al fine della fornitura dei propri servizi, utilizza i cavi Telecom, con la conseguenza che qualsiasi allacciamento con la compagnia Italiacom richiede necessariamente il sopralluogo dei tecnici Telecom, competenti a verificare la fattibilità del passaggio da un gestore ad un altro. Ricevuta la richiesta da parte della cliente, Italiacom immediatamente provvedeva a passare la pratica a Telecom, richiedendo intervento tecnico. Il primo KO di Telecom veniva ricevuto in data 24 giugno 2013 con la motivazione: "numero pilota*

errato”, ovvero per causa identificativo centrale errata. Italiacom inviava subito una segnalazione a Telecom, richiedendo di indicare le modalità per identificare la centrale corretta sulla quale attaccare la linea della cliente. In data 22 luglio 2013 Italiacom riceve il secondo KO di Telecom per “identificativo centrale errato”. In data 21 settembre 2013 Telecom comunica ad Italiacom il numero per ricevere tutte le indicazioni al fine di individuare la centrale corretta. Riattivata la procedura di allaccio, in data 1 ottobre 2013 Telecom invia ad Italiacom il terzo KO con motivazione: “utenza non censita – numero linea inesistente”. In data 11 ottobre 2013 arriva l’ultimo KO di Telecom con motivazione “il cliente rifiuta l’intervento tecnico”. Per le suesposte ragioni, Italiacom ritiene non essere responsabile in alcun modo del disservizio lamentato dalla sig.ra Lo Sapiro”.

II. Motivi della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte.

Per quanto concerne la richiesta dell’istante di cui al punto i), di liquidazione di un indennizzo per la mancata attivazione dei servizi richiesti, si deve evidenziare, all’esito delle risultanze istruttorie, che, in considerazione della tempistica dei 90 giorni solari di “allacciamento per i servizi diretti o per i servizi forniti al cliente tramite la propria rete o tramite un doppino d’utente disaggregato” prevista dall’art. 3, comma 1, della Carta Servizi Italiacom, a fronte della richiesta telefonica del 13 giugno 2013, il ritardo nell’attivazione del servizio voce e del servizio Adsl è circoscritto al periodo di riferimento intercorrente dall’11 settembre 2013 al 24 ottobre 2013 (data quest’ultima di deposito dell’istanza di definizione della controversia *de quo*), quindi per il numero complessivo di 43 giorni.

Al riguardo, si deve rilevare che la società Italiacom S.p.A., nella memoria inviata in data 13 dicembre 2013, quindi tardiva rispetto al termine procedimentale previsto dall’art. 16, comma 2, del Regolamento, non ha addotto alcuna giustificazione in ordine alla mancata attivazione di entrambi i servizi. Infatti, la predetta società si è limitata ad eccepire di avere ricevuto quattro notifiche di causali di scarto da parte della società Telecom Italia S.p.A., laddove, nelle more della procedura di allacciamento, avrebbe dovuto informare l’istante in ordine alla sussistenza degli asseriti, quanto non comprovati, impedimenti tecnici, ostativi all’attivazione del servizio, anche in conformità a quanto previsto dall’art. 17, comma 2, della delibera n. 274/07/CONS, che stabilisce che in caso di trasferimento delle risorse di rete di accesso tra due operatori, i tempi di interruzione del servizio all’utente finale sono ridotti al minimo (anche tramite apposite procedure di sincronizzazione), con l’obiettivo di non recare disservizi al cliente finale.

Pertanto, in assenza di prova contraria, il ritardo nell’attivazione della fonia vocale e del servizio Adsl protrattosi per 43 giorni è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Italiacom S.p.A. ed, in quanto tale, implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall’utente, da computarsi in base al parametro previsto dall’art. 3, comma 1, dell’allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS secondo il quale “*Nel caso di ritardo nell’attivazione del servizio rispetto al termine*

massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo”.

Di converso, la richiesta dell'istante di cui al punto ii), di liquidazione di un indennizzo per il mancato riscontro ai reclami, non è accoglibile, in quanto dalla documentazione acquisita agli atti non si evince alcun documento che possa ricondursi nella fattispecie del reclamo, così come definita dall'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera n. 179/03/CSP.

CONSIDERATO che la società Italiacom S.p.A. non ha addotto alcuna giustificazione tecnico-giuridica relativamente alla mancata erogazione del servizio voce e del servizio Adsl nell'arco temporale sopra menzionato;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che l'accertata responsabilità per inadempimento contrattuale è ascrivibile esclusivamente alla società Italiacom S.p.A., con conseguente obbligo della stessa a provvedere alla liquidazione dell'importo di euro 645,00 a titolo di indennizzo per la mancata attivazione del servizio telefonico e del servizio Adsl dall'11 settembre 2013 al 24 ottobre 2013;

RITENUTO, infine, che, per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare in favore dell'istante l'importo onnicomprensivo di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese procedurali sostenute dall'istante in considerazione del fatto che il tentativo obbligatorio di conciliazione esperito presso il Corecom Campania si è concluso con esito negativo e che l'utente non ha per contro sostenuto spese per presenziare all'udienza svolta dinanzi all'Autorità;

RITENUTO che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questa 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;

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell'art. 31 del Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità ;

DELIBERA

1. L'accoglimento parziale dell'istanza formulata in data 24 ottobre 2013 dalla sig.ra Lo Sapio.
2. La società Italiacom S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario, le somme così liquidate:
 - i) euro 645,00 (seicentoquarantacinque/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 7,50 (sette/50) per il numero di 43 giorni di ritardata

attivazione di entrambi i servizi dall'11 settembre 2013 al 24 ottobre 2013 secondo quanto previsto dall'articolo 3, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

ii) euro 100,00 (cento/00) quale rimborso delle spese sostenute dall'utente stesso per l'esperimento del tentativo di conciliazione e per lo svolgimento della presente procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11 comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, del d. l.vo 1 agosto 2003 n. 259.

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. 135, comma 1, let. 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'art. 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.

Napoli, 30 gennaio 2014

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani