



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 111/17/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
CAPRIO / TELECOM ITALIA S.P.A.  
(GU14/945/17)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 13 settembre 2017;

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*”;

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*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 125/17/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*;

VISTA l’istanza del sig. Caprio, del 10 maggio 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **1. La posizione dell'istante**

Il sig. Caprio, intestatario dell'utenza telefonica *business* n. 0823840xxx, contesta il ritardato trasloco della linea telefonica da parte della società Telecom Italia S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato di aver richiesto in data 20 giugno 2016 il trasloco della predetta linea telefonica dalla sede della propria attività commerciale, sita in San Prisco (CE), alla via Mirandola n. 33, alla nuova ubicazione sita in Caserta (CE) alla via San Leucio n. 1.

A fronte della predetta richiesta, in data 28 giugno 2016, la società Telecom Italia S.p.A. confermava l'avvenuta ricezione dell'ordinativo di trasloco e comunicava che la relativa procedura si sarebbe conclusa nel minor tempo possibile. Tuttavia, nonostante le rassicurazioni in ordine alla gestione celere della pratica, la società Telecom Italia S.p.A. non provvedeva all'attivazione della linea telefonica presso la nuova sede commerciale, omettendo di fornire alcuna motivazione. Pertanto, l'istante si vedeva costretto ad esperire il tentativo di conciliazione presso il CORECOM Campania; solo nelle more della predetta procedura, a seguito dell'adozione in data 22 agosto 2016 del provvedimento temporaneo, il trasloco della linea telefonica veniva espletato in data 31 agosto 2016.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. la liquidazione di un indennizzo per il ritardato trasloco della linea telefonica n. 0823840xxx a partire dalla relativa richiesta del 20 giugno 2016;
- ii. lo storno degli importi fatturati nel periodo di mancata fruizione dei servizi;
- iii. il rimborso delle spese procedurali.

## **2. La posizione dell'operatore**

La società Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del *Regolamento* a supporto della propria posizione.

## **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte come di seguito precisato.

*In primis*, per quanto concerne il ritardato trasloco della linea telefonica n. 0823840xxx, oggetto di contestazione, va tenuto presente che l'articolo 9, comma 1, delle Condizioni generali di abbonamento di Telecom, nel prevedere che l'attivazione del servizio debba avvenire entro 10 giorni dalla relativa richiesta del cliente, fatti salvi i casi di eccezionalità tecnica, ovvero nei tempi concordati con il cliente, con mantenimento del medesimo numero ove tecnicamente possibile, puntualizza che *“Tim indica al momento della richiesta la data di appuntamento anche ove concordata con il cliente, in cui è*



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*previsto l'intervento del tecnico presso il luogo di ubicazione dell'impianto. Le date possono essere confermate o rimodulate da Tim anche tramite invio di SMS. Se il cliente dichiara di non avere interesse a mantenere attivo, nel frattempo, l'impianto da traslocare, Tim sospende, a decorrere dalla data indicata dal cliente, il servizio fino a quando il trasloco non è effettuato". Sul punto, dalla documentazione acquisita agli atti e dalla espletata istruttoria è emerso che la società Telecom Italia S.p.A. non ha ultimato la procedura di trasloco nel rispetto della tempistica contrattuale, e nel corso della presente procedura non ha fornito alcuna motivazione tecnico - giuridica in ordine all'accertato ritardo, che si è protratto dalla richiesta di trasloco del 20 giugno 2016 al 31 agosto 2017. Al riguardo, va rilevata la condotta omissiva della predetta società anche a seguito dell'adozione del provvedimento temporaneo, ai sensi dell'articolo 5, del Regolamento, nel corso della procedura conciliativa. Infatti, detta società si è astenuta da ogni forma di interlocuzione verbale e documentale, né ha fornito copia della documentazione attestante l'attività di gestione espletata, in riscontro alla richiesta di memorie e/o documentazioni inviata dal CORECOM Campania. Infatti, detta società si è limitata a rappresentare "la presa in carico pratica" e non ha dimostrato di avere provveduto tempestivamente ad informare l'istante medesimo in ordine alla sussistenza di eventuali impedimenti tecnici e/o amministrativi, incidenti sul delivery della richiesta di trasloco. Sul punto, la società Telecom Italia S.p.A. avrebbe dovuto informare, entro la tempistica prevista, l'istante in ordine alle criticità tecniche/fattuali riscontrate nel corso della procedura di attivazione dei servizi, in ossequio ai criteri uniformi di trasparenza e chiarezza, di cui all'articolo 4, comma 2, dell'allegato A), alla delibera n. 179/03/CSP. Pertanto, nel caso in esame, si ravvisano anche gli estremi per l'applicazione dell'articolo 3, comma 2, del Regolamento indennizzi, secondo il quale "ai fini di cui al comma 1 è applicato l'indennizzo anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i tempi della realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi".*

Per quanto sopra esposto, si deve rilevare che il ritardo nell'attivazione del servizio telefonico è circoscritto al periodo di riferimento intercorrente dal 30 giugno 2016 (*dies a quo* computato con decurtazione dei 10 giorni di franchigia decorrenti dalla richiesta di trasloco del 20 giugno 2016) al 31 agosto 2016 (data quest'ultima di effettivo trasloco della linea telefonica), per il numero complessivo di 62 giorni. A fronte di tale inadempimento non può che riconoscersi il diritto dell'istante alla corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 3, comma 1, del Regolamento indennizzi, 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"; parametro quest'ultimo che deve essere computato in misura pari al doppio, attesa la natura *business* dell'utenza telefonica di cui si controverte.

Parimenti la ritardata attivazione del servizio ADSL segnatamente al suindicato periodo di riferimento legittima la liquidazione di un indennizzo da computarsi con medesima parametrizzazione.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto *ii*), di storno degli importi fatturati, la stessa può ritenersi accoglibile, sia pure segnatamente al periodo di mancata fruizione dei servizi intercorrente dal 30 giugno 2016 al 31 agosto 2016, come accertato in sede istruttoria.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00), considerato che l'istante ha esperito il tentativo di conciliazione presso il CORECOM Campania e si è fatto assistere nella presente procedura;

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento per l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

### **DELIBERA** **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie l'istanza del sig. Caprio, nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 930,00 (novecentotrenta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 *pro die* per il numero di 62 giorni di ritardata attivazione del servizio telefonico, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 3, commi 1 e 2, e 12, comma 2, del *Regolamento indennizzi*;

ii. euro 930,00 (novecentotrenta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 *pro die* per il numero di 62 giorni di ritardata attivazione del servizio ADSL, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 3, commi 1 e 2, e 12, comma 2, del *Regolamento indennizzi*.

3. La società Telecom Italia S.p.A. è, altresì, tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 0823840xxx, mediante lo storno di tutti gli importi addebitati nel periodo di mancata fruizione dei servizi, con contestuale emissione di relative note di credito.

4. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta, infine, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 13 settembre 2017

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Riccardo Capecchi