



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 116/16/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
CADDORI / TELECOM ITALIA S.P.A.  
(GU14 n. 113/16)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 31 maggio 2016;

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. 88/16/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*”;

VISTA l’istanza del sig. Caddori, del 18 gennaio 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## **1. La posizione dell’istante**

Il sig. Caddori, intestatario dell’utenza telefonica n. 0782669xxx, contesta la mancata attivazione del servizio telefonico e del servizio ADSL da parte della società Telecom Italia S.p.A.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

In particolare, l'istante ha rappresentato che nel mese di agosto 2014 richiedeva l'attivazione di una nuova linea telefonica e del servizio ADSL presso la propria abitazione sita in Girasole (OG) alla via Sassari n. 11, ubicata all'interno della nuova lottizzazione "Corte Accas".

A fronte della predetta richiesta, con nota del 1 settembre 2014 la società Telecom Italia S.p.A. assegnava il numero telefonico 0782669xxx e contestualmente comunicava che l'attivazione del nuovo impianto sarebbe stata condizionata alla realizzazione dei lavori di ampliamento della rete pubblica necessari per la connessione tra la centrale di zona e la sede per l'installazione dell'impianto, ipotizzando la conclusione dei predetti lavori per la data del 7 ottobre 2014. Tale informativa veniva di seguito reiterata con due note inviate in data 22 dicembre 2014. A fronte di numerosi solleciti di attivazione del servizio, rimasti inevasi, l'istante, a distanza di quasi un anno, nel corso del quale interessando l'ufficio tecnico territoriale, era stato edotto in ordine alla sussistenza di infrastrutture/cavidotti idonei per la fornitura del servizio telefonico, si vedeva costretto ad esperire il tentativo di conciliazione presso il CORECOM Sardegna. In tale sede, tuttavia, la società Telecom Italia S.p.A. non si presentava in udienza.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per la mancata attivazione di entrambi i servizi, secondo il quadro regolamentare vigente;
- ii. 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 via generale si deve evidenziare che in ordine alla ritardata attivazione del servizio telefonico e del servizio ADSL inerente all'utenza n. 0782669xxx, oggetto di contestazione, l'articolo 4, comma 1, delle Condizioni Generali di Abbonamento di Telecom prevedendo che l'attivazione del servizio deve avvenire entro 10 giorni dalla relativa richiesta del cliente, fatti salvi i casi di eccezionalità tecnica, ovvero nei tempi concordati con il cliente, puntualizza al comma successivo, che *"qualora, nei casi di eccezionalità tecnica e per cause non imputabili a Telecom Italia, non sia possibile rispettare i termini concordati, Telecom Italia indica comunque la data prevista per l'attivazione del servizio anche tramite rimodulazione della data dell'appuntamento già indicata, concordando con il cliente i tempi e le modalità di attivazione. Le date potranno*



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*essere confermate o rimodulate da Telecom anche tramite invio SMS. In tal caso, il contributo di attivazione non verrà richiesto prima di 30 giorni solari precedenti la data stabilita per l'attivazione stessa".* Orbene, all'esito delle risultanze istruttorie emerge che la società medesima, nell'arco temporale compreso tra il mese di settembre 2014 ed il mese di dicembre 2014, ha comunicato per ben tre volte la data di conclusione dei lavori prevista per il 7 ottobre 2014, subordinando i tempi di attivazione del servizio sempre alla realizzazione dei lavori di ampliamento della rete pubblica necessari per la connessione tra la centrale di zona e la sede per l'installazione dell'impianto.

Pur tuttavia né nel corso dell'interlocuzione con l'istante, né in sede di udienza la società Telecom Italia S.p.A. ha fornito la prova di eventi giustificativi, quali la forza maggiore o la responsabilità di terzi, come cause di esonero da responsabilità per inadempimento contrattuale ai sensi dell'articolo 1218 del codice civile, richiamate peraltro dal comma 3, del sopra citato articolo 4, delle Condizioni Generali di Abbonamento. Al riguardo, con nota del 16 febbraio 2016 la predetta società, nel corso della precedente procedura di adozione di provvedimento temporaneo, si è limitata a rappresentare che: *"nei sistemi sono presenti diversi ordini di attivazione annullati, in quanto trattasi di terreni in lottizzazione ed è necessario che i lottizzanti provvedano alla predisposizione delle infrastrutture ed al collaudo che può essere fatto sia tramite Telecom che tramite privati abilitati, fornendo di seguito a Telecom la certificazione idonea"*. Tuttavia, la società medesima non ha prodotto alcuna relazione/perizia tecnica sullo stato dei luoghi ed in ordine all'asserita insussistenza delle infrastrutture di rete; di contro, l'istante ha fornito il riscontro inviato a mezzo pec in data 15 gennaio 2016 dall'ufficio tecnico del Comune di Girasole (OG), a conferma della presenza *in loco* del cavidotto di distribuzione della linea telefonica lungo la Via Sassari del predetto Comune. Orbene, la società Telecom Italia S.p.A., limitandosi ad addurre *"l'annullamento degli ordini di attivazione"*, non ha dimostrato di avere provveduto ad informare l'istante medesimo in ordine alla sussistenza dell'impedimento tecnico, incidente sul *delivery* della richiesta di attivazione; impedimento comunque opinabile, in assenza di apposita certificazione e per di più alla stregua della conferma di infrastrutture di rete da parte dell'ufficio comunale competente. Pertanto, nel caso in esame, si ravvisano anche gli estremi per l'applicazione dell'articolo 3, comma 2, della delibera n. 73/11/CONS 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"*.

Pertanto, all'esito delle risultanze istruttorie, si deve rilevare che, in mancanza di prova contraria, la ritardata attivazione del servizio telefonico inerente all'utenza telefonica n. 0782669xxx per il numero di 540 giorni intercorrenti dal 7 ottobre 2014 (data iniziale di realizzazione dell'impianto, prospettata dalla società medesima e formalmente comunicata con nota del 1 settembre 2014) al 30 marzo 2016 (data di discussione della controversia) è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Telecom Italia S.p.A. A fronte di tale inadempimento non può che riconoscersi il diritto dell'istante alla corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

subito dall'utente da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 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*”.

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

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 avviato la procedura conciliativa presso il CORECOM Sardegna, conclusasi con esito negativo per mancata comparizione della società Telecom Italia S.p.A. e non ha presenziato personalmente innanzi all'Autorità;

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

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie l'istanza del sig. Caddori, 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, altresì, tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 4.050,00 (quattromilacinquanta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 7,50 *pro die* per il numero di 540 giorni di mancata attivazione del servizio telefonico inerente alla risorsa numerica n. 0782669xxx, secondo quanto previsto dall'articolo 3, commi 1 e 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS;

ii. euro 4.050,00 (quattromilacinquanta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 7,50 *pro die* per il numero di 540 giorni di mancata attivazione del servizio ADSL inerente alla risorsa numerica n. 0782669xxx, secondo quanto previsto dall'articolo 3, commi 1 e 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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

4. 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.

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

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, 31 maggio 2016

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Preto

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