



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 123/16/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PICARIELLO/TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 428/16)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 16 giugno 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. Picariello, del 14 marzo 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Il sig. Picariello, intestatario dell’utenza telefonica n. 0825667xxx, contesta la mancata attivazione del servizio ADSL da parte della società Telecom Italia S.p.A.

In particolare, l’istante ha rappresentato che in data 13 marzo 2015 aderiva all’offerta commerciale “*Internet Pack Casa*” (Internet senza Limiti per 12 mesi al costo di euro 269,00). Detto pacchetto commerciale prevedeva che l’addebito di euro 269,00 sarebbe avvenuto solo dopo la consegna del modem e della Memory Key, a seguito di installazione tecnica presso il domicilio del sottoscrittore.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In data 7 aprile 2015 la società Telecom Italia S.p.A. predisponendo intervento tecnico *in loco* e nel contempo, pur riscontrando l'impossibilità temporanea di attivazione del servizio ADSL, provvedeva al prelievo dell'importo di euro 269,00 mediante addebito a mezzo R.I.D. bancario.

A fronte di numerosi solleciti di attivazione del servizio, in data 9 luglio 2015 la società Telecom Italia S.p.A. comunicava l'imminente attivazione del servizio ADSL; pur tuttavia, stante il protrarsi della condotta inerte dell'operatore, in data 1 dicembre 2015 l'istante, a distanza di quasi un anno, si vedeva costretto a richiedere l'attivazione del servizio ADSL con la società LinKem S.p.A.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per la mancata attivazione del servizio ADSL dalla data di adesione contrattuale fino al 1 dicembre 2015, secondo il quadro regolamentare vigente;
- ii. il rimborso dell'importo di euro 269,00 indebitamente prelevato a mezzo R.I.D. bancario;
- 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 via generale si deve evidenziare che in ordine alla ritardata attivazione del servizio ADSL inerente all'utenza n. 0825667xxx, oggetto di contestazione, l'articolo 5, comma 1, delle Condizioni Generali di Contratto ADSL di Telecom prevede che *"...il tempo massimo di attivazione è di 50 (cinquanta) giorni solari nel caso di attivazione del servizio nei profili con modem e CD autoinstallante o con intervento del tecnico presso il domicilio del cliente per l'installazione ovvero nel caso di attivazione del servizio IPTV di Tim (inclusa connettività ADSL)"*, puntualizzando al comma 3, che *"Tim può subordinare l'attivazione del servizio alle verifiche di fattibilità tecnica, il cui esito negativo comporterà la risoluzione del contratto. Qualora a seguito di richiesta di attivazione del servizio, tale attivazione non possa essere effettuata, sulla base di apposito esame tecnico di fattibilità ad opera di Tim, quest'ultima provvederà ad informare il cliente, senza che perciò possa essere imputata alcuna responsabilità a Tim"*. Orbene, all'esito delle risultanze istruttorie emerge che la società medesima non 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 5, delle Condizioni Generali di Abbonamento. Al riguardo, la società medesima non ha prodotto alcuna relazione/perizia tecnica sullo stato dei luoghi ed in ordine all'impossibilità tecnica



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

di attivazione del servizio ADSL; né ha fornito prova di avere adempiuto agli obblighi informativi, richiamati nel comma sopra citato.

Sul punto, 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 ADSL inerente all'utenza telefonica n. 0825667xxx per il numero di 212 giorni intercorrenti dal 3 maggio 2015 (in considerazione della tempistica dei 50 giorni prevista dall'articolo 5, delle condizioni generali di contratto ADSL di Telecom Italia per la procedura di attivazione del servizio ADSL) al 1 dicembre 2015 (data di attivazione del predetto servizio con la società LinKem S.p.A., come da copia della fattura agli atti) è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Telecom Italia S.p.A.

Ergo, la richiesta dell'istante di cui al punto *i)*, deve ritenersi accoglibile, in quanto a fronte del predetto 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, 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 accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto *ii)*, di rimborso dell'importo di euro 269,00, in quanto, attesa l'insussistenza di alcuna fornitura del servizio ADSL da parte della società Telecom Italia S.p.A. a far data dalla richiesta di adesione contrattuale, non risulta fondata qualsivoglia pretesa creditoria vantata dalla predetta società che possa giustificare l'addebito a mezzo R.I.D. bancario dell'importo di euro 269,00, oggetto di contestazione.

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 Campania, conclusasi con esito negativo per mancata comparizione della società Telecom Italia S.p.A. e si è fatto assistere nella presente procedura;

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. L'Autorità accoglie l'istanza del sig. Picariello, 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, i seguente importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 1.590,00 (millecinquecentonovanta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 7,50 *pro die* per il numero di 212 giorni di mancata attivazione del servizio ADSL inerente alla risorsa numerica n. 0825667xxx, secondo quanto previsto dall'articolo 3, commi 1 e 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS;

ii. euro 269,00 (duecentosessantanove/00) a titolo di rimborso dell'importo indebitamente prelevato a mezzo R.I.D. bancario, a fronte della mancata attivazione del servizio ADSL.

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, 16 giugno 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

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