



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 126/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PILLITU/TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14/872/17)**

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. Pillitu, del 28 aprile 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Il sig. Pillitu, intestatario dell'utenza telefonica n. 070969xxx, contesta la ritardata attivazione della linea telefonica da parte della società Telecom Italia S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato che in data 27 settembre 2015 richiedeva mediante canale *web* l'attivazione del servizio ADSL; di seguito, nella prima decade del mese di ottobre 2015 il servizio assistenza clienti 187 mediante contatto telefonico comunicava all'istante che la fornitura del servizio ADSL sarebbe stata condizionata all'attivazione di una linea telefonica senza costi aggiuntivi.

A seguito della ricezione della nota del 7 ottobre 2015 con la quale la società Telecom Italia S.p.A. assegnava il numero 070969xxx, l'istante, seguendo le indicazioni ricevute, formalizzava la richiesta di attivazione dell'offerta "*Internet Senza Limiti*" mediante la sottoscrizione in data 20 ottobre 2015 del relativo modulo contrattuale. Successivamente, a fronte di numerosi solleciti, la società Telecom Italia S.p.A. in data 13 novembre 2015 comunicava che l'attivazione di nuovo impianto sarebbe avvenuta in data 22 gennaio 2016. Detta data veniva però immotivatamente disattesa ed in riscontro alle numerose richieste di assistenza tecnica, la società Telecom Italia S.p.A. comunicava diverse date previste per l'attivazione dei servizi, concordando vari interventi tecnici *in loco* che venivano puntualmente procrastinati fino al mese di agosto 2016.

Infatti, a distanza di oltre dieci mesi, la società Telecom Italia S.p.A. provvedeva all'attivazione del solo servizio telefonico in data 12 agosto 2016 e, senza addurre alcuna giustificazione, in data 7 settembre 2016 comunicava l'impossibilità tecnica di attivazione del servizio ADSL. Pertanto, in pari data l'istante, interessato unicamente alla fornitura del servizio di connettività, formalizzava recesso contrattuale mediante invio di raccomandata A.R., con anticipo a mezzo fax. Pur tuttavia, detta società, noncurante della predetta richiesta di cessazione contrattuale, perseverava nell'emissione di fatture di importi inerenti a servizi mai usufruiti dall'istante medesimo.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per la ritardata attivazione del servizio telefonico dal 7 ottobre 2015 al 12 agosto 2016;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata attivazione del servizio ADSL dal 7 ottobre 2015 al mese di dicembre 2016;
- iii. lo storno ed il rimborso degli importi fatturati nel periodo di mancata fruizione dei servizi;
- iv. la liquidazione di un indennizzo per la mancata lavorazione del recesso, per la fornitura di un servizio non richiesto e per la mancata risposta ai reclami;
- v. il rimborso per le ore lavorative perse e per i lavori eseguiti;
- vi. il rimborso delle spese procedurali.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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 parzialmente accolte come di seguito precisato.

In via generale si deve evidenziare che in ordine alla ritardata attivazione della linea telefonica n. 070969xxx, 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 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”*.

All'esito delle risultanze istruttorie va segnalata la circostanza che la società medesima, nell'arco temporale compreso tra il mese di ottobre 2015 ed il mese di agosto 2016, ha comunicato diverse date per la predisposizione di interventi tecnici *in loco*, finalizzati all'attivazione dei servizi, per poi annullare i relativi appuntamenti. Solo in data 7 settembre 2016, a seguito dell'attivazione in data 12 agosto 2016 del servizio telefonico, la società Telecom Italia S.p.A. ha comunicato la non fattibilità tecnica di attivazione del servizio ADSL *“per centrale non coperta”*.

Al riguardo, va evidenziato che la società Telecom Italia S.p.A., né nel corso dell'interlocuzione con l'istante, né in sede di udienza, 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 2, del sopra citato articolo 4, delle Condizioni generali di abbonamento.

Nello specifico, detta società non ha dimostrato di avere provveduto ad informare l'istante medesimo in ordine alla sussistenza degli asseriti, quanto non provati impedimenti tecnici, incidenti sul *delivery* della richiesta di attivazione della linea telefonica. Sul punto, la società Telecom Italia S.p.A. avrebbe dovuto informare 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. Peraltro, la società medesima non



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

ha prodotto alcuna relazione/perizia tecnica sullo stato dei luoghi e non ha fornito alcuna documentazione in ordine all'attività di gestione del settore di competenza "Open Access" di Telecom Italia.

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"*.

Ergo, la richiesta dell'istante di cui al punto *i*), con riferimento alla ritardata attivazione del servizio telefonico inerente alla risorsa numerica n. 070969xxx deve ritenersi accoglibile, atteso che all'esito dell'istruttoria è emerso il ritardo nell'attivazione della linea telefonica segnatamente al periodo di riferimento intercorrente dal 31 ottobre 2015 (*dies a quo*, computato con riferimento alla data di sottoscrizione del modulo di adesione contrattuale del 20 ottobre 2015, decurtati i 10 giorni di franchigia previsti dalle condizioni generali di contratto per l'attivazione del servizio telefonico) al 12 agosto 2016 (data quest'ultima di effettiva attivazione del predetto servizio, come si evince dalla documentazione prodotta nel corso della procedura conciliativa), per il numero complessivo di 286 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"*.

Parimenti accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto *ii*), di liquidazione di un indennizzo, sempre da computarsi con medesima parametrizzazione, in ordine alla mancata attivazione del servizio ADSL, sia pure circoscritta al periodo intercorrente dal 31 ottobre 2015 al 7 settembre 2016 (data quest'ultima di formalizzazione del recesso contrattuale) per il numero complessivo di 312 giorni.

Parimenti, per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto *iii*), di storno e/o rimborso degli importi fatturati, la stessa può ritenersi accoglibile, attesa la mancata erogazione degli stessi nel suindicato periodo.

Diversamente, non può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto *iv*), inerente alla ritardata cessazione contrattuale e alla fornitura di un servizio non richiesto, in quanto a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti, in conformità a quanto previsto dalla Carta dei Servizi.

Parimenti, non può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante sempre al punto *iv*), di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami, atteso che il mancato riscontro alle segnalazioni relative alla mancata attivazione dei servizi può ritenersi già compensato dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Da ultimo, la richiesta dell'istante di cui al punto v), di rimborso delle spese sostenute e dei permessi lavorativi per il disbrigo della pratica non è accoglibile, in quanto il Regolamento non prevede la liquidazione di indennizzi per le ore lavorative perse e per le spese sostenute, peraltro non documentate agli atti, riconoscendo le sole spese procedurali ai sensi dell'articolo 19, comma 6 *di cui infra*.

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 100,00 (cento/00), considerato che l'istante ha avviato la procedura conciliativa presso il CORECOM Sardegna e non ha presenziato personalmente innanzi all'Autorità;

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

DELIBERA **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Pillitu, 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 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 2.145,00 (duemilacentotrentacinque/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 7,50 *pro die* per il numero di 286 giorni di ritardata attivazione del servizio telefonico, secondo quanto previsto dall'articolo 3, commi 1 e 2, del *Regolamento indennizzi*;

ii. euro 2.340,00 (duemilatrecentotrenta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 7,50 *pro die* per il numero di 312 giorni di mancata attivazione del servizio ADSL, secondo quanto previsto dall'articolo 3, commi 1 e 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. 070969xxx, mediante lo storno e/o il rimborso 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 COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

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