



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 13/17/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
STUDIO LEGALE FAEDDA SALVATORE/TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 2091/16)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione del Consiglio 12 gennaio 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. 88/16/CONS;

VISTA la delibera n. 179/03/CSP, del 24 luglio 2003, recante “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*”;

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 *Regolamento indennizzi*;

VISTA l’istanza dell’avv. Salvatore Faedda, del 21 settembre 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Lo studio legale Faedda, in persona del titolare avv. Salvatore Faedda, intestatario dell'utenza telefonica *business* n. 070655xxx, 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 24 maggio 2016 richiedeva il trasloco della linea telefonica e del servizio ADSL dall'ubicazione sita in Cagliari (CA), al nuovo studio sito sempre in Cagliari (CA). A fronte della predetta richiesta, la società Telecom Italia S.p.A. attivava solo il servizio telefonico, mentre il servizio ADSL non è stato mai attivato, neppure a seguito del provvedimento temporaneo adottato in data 8 luglio 2016 dal CORECOM Sardegna.

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

- i. il risarcimento dei danni derivanti dalla mancata attivazione del servizio ADSL;
- 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 preliminare, ancor prima di entrare nel merito della *res controversa*, va chiarito che la liquidazione del risarcimento dei danni esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, ai sensi dell'articolo 19, comma 4, del *Regolamento* e che, pertanto, la relativa domanda di risarcimento del danno, non può trovare accoglimento in questa sede.

Tanto premesso, all'esito delle risultanze istruttorie si deve evidenziare che l'accertata responsabilità del disservizio lamentato dall'istante in capo alla società Telecom Italia S.p.A. legittima l'applicazione del *Regolamento indennizzi*.

In via generale si deve evidenziare che in ordine alla mancata attivazione del servizio ADSL, oggetto di contestazione, l'articolo 4, comma 1, delle Condizioni



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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”*. Orbene, all'esito delle risultanze istruttorie emerge che la società medesima non ha fornito la prova di eventi giustificativi, 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, si deve puntualizzare che solo in sede conciliativa la predetta società, a seguito della contestuale procedura di adozione di provvedimento temporaneo, si è limitata a rappresentare la sussistenza di impedimenti tecnici, incidenti sul *delivery* della richiesta di attivazione; impedimenti comunque opinabili, in assenza di apposita documentazione e, nello specifico, di adeguata perizia tecnica. Dalla documentazione istruttoria si rileva un ritardo da parte della società Telecom Italia S.p.A. in ordine all'informativa circa la sussistenza di impedimenti tecnici ostativi all'attivazione, atteso che detta società ha informato l'istante solo in data 31 agosto 2016, a fronte della richiesta iniziale di attivazione del 24 maggio 2016. 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, con riferimento alla mancata attivazione del servizio ADSL inerente alla risorsa numerica n. 070655xxx, si deve rilevare che il ritardo nell'attivazione del servizio ADSL è circoscritto al periodo di riferimento intercorrente dal 4 giugno 2016 al 31 agosto 2016 per il numero complessivo di 88 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.

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

150,00 (centocinquanta/00), considerato che l'istante ha avviato la procedura conciliativa presso il CORECOM Sardegna e si è fatto assistere nella presente procedura;

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 34, comma 2-bis, del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*, le competenze assegnate alla Commissione per le infrastrutture e le reti sono temporaneamente esercitate dal Consiglio;

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

DELIBERA **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie l'istanza dell'avv. Salvatore Faedda, titolare dello studio Legale Faedda, 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, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 1.320,00 (milletrecentoventi/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 *pro die* per il numero di 88 giorni di mancata attivazione del servizio ADSL, secondo il 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 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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

Roma, 12 gennaio 2017

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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