DELIBERA n. 150/16/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA CELENTANO / TELECOM ITALIA S.P.A. (GU14 n. 724/16)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 13 luglio 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 della sig.ra Celentano, del 20 aprile 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La sig.ra Celentano, intestataria dell'utenza telefonica n. 0818780xxx, contesta la ritardata attivazione del servizio ADSL da parte della società Telecom Italia S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, a seguito di richiesta di migrazione della predetta risorsa numerica in Telecom Italia, avvenuta nel mese di agosto 2014, l'istante riscontrava l'impossibilità di usufruire del servizio ADSL.

A fronte di numerosi solleciti di attivazione del predetto servizio, solo in data 7 agosto 2015, a distanza di quasi un anno dall'avvenuta acquisizione della linea telefonica, la società Telecom Italia S.p.A. provvedeva all'attivazione del servizio ADSL.

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

i. la liquidazione di un indennizzo per la ritardata attivazione del servizio ADSL dal mese di agosto 2014 fino al 7 agosto 2015, secondo il quadro regolamentare vigente;

ii. il rimborso di tutti gli importi fatturati a titolo di canone ADSL nel periodo di mancata fruizione del relativo servizio;

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. 0818780xxx, 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). Se non è attiva una linea telefonica RTG, ovvero se il Cliente è titolare di una linea telefonica ISDN, il tempo massimo di attivazione del Servizio dovrà essere calcolato a partire dal primo giorno solare successivo a quello di attivazione della linea telefonica di base RTG*", 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 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*". Al riguardo, sebbene la predetta società non abbia informato l'istante in ordine alle cause ostative del tempestivo adempimento, si deve evidenziare che da quanto prodotto agli atti, ed in particolare dalla nota di riscontro alla richiesta di memorie e/o documentazioni, inviata in data 12 novembre 2015 dalla società Telecom Italia S.p.A. nel corso della procedura conciliativa, emerge che "*la linea RTG n. 0818780xxx è rientrata in data 25 agosto 2014. Il servizio ADSL è stato attivato in data 7 agosto 2015 con profilo "Tutto". In data 27 ottobre 2015 è stata eseguita trasformazione in linea fibra*".

Pertanto, all'esito delle risultanze istruttorie, si deve rilevare che la ritardata attivazione del servizio ADSL inerente all'utenza telefonica n. 0818780xxx per il numero di 297 giorni intercorrenti dal 14 ottobre 2014 (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, computati a decorrere dal 25 agosto 2014, data di attivazione della linea RTG, come addotto dalla società medesima nella precedente procedura conciliativa) al 7 agosto 2015 (data di effettiva attivazione del predetto servizio) 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 di tutti gli importi fatturati a titolo di canone ADSL nel periodo di mancata fruizione del relativo servizio, non risulta fondata qualsivoglia pretesa creditoria vantata dalla predetta società che possa giustificare l'addebito dei canoni ADSL a far data dal mese di agosto 2014, 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 e si è fatto assistere nella presente procedura;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, 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 della sig.ra Celentano, 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 provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 0818780xxx, mediante il rimborso di tutti gli importi indebitamente fatturati a titolo di "canone ADSL" dal mese di agosto 2014 al 7 agosto 2015, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

3. 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 2.227,50 (duemiladuecentoventisette/50) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 7,50 *pro die* per il numero di 297 giorni di ritardata attivazione del servizio ADSL inerente alla risorsa numerica n. 0818780xxx, secondo quanto previsto dall'articolo 3, commi 1 e 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS.

4. 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.

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.

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.

Napoli, 13 luglio 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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