



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 156/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CAVALLARO & MONTORO/TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14/794/17)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 5 ottobre 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 “*Adozione del nuovo 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 “*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 della società Cavallaro & Montoro, in persona del legale rappresentante *pro tempore* ing. De Risi, del 19 aprile 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

La società Cavallaro & Montoro, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, intestataria dell'utenza telefonica *business* n. 0818504XXX, contesta il ritardato trasloco della linea telefonica da parte della società Telecom Italia S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato di aver richiesto in data 27 giugno 2016 il trasloco della predetta linea telefonica dalla sede della propria attività commerciale, sita in Scafati (SA), alla via Martiri d'Ungheria n. 51/B, alla nuova ubicazione sita sempre in Scafati (SA) al Corso Nazionale n. 22, comunicando nel contempo che il trasferimento effettivo sarebbe avvenuto entro e non oltre la fine del mese di luglio 2016.

A fronte della predetta richiesta, nonostante le rassicurazioni in ordine alla gestione celere della pratica, la società Telecom Italia S.p.A. non provvedeva all'attivazione della linea telefonica presso la nuova sede commerciale, omettendo di fornire alcuna motivazione. Infatti, a seguito di un intervento tecnico effettuato presso la vecchia sede in data 20 luglio 2016 per la trasformazione della linea dalla tecnologia Fibra a quella ADSL, detta società ritardava nel completamento della procedura di trasloco, disattendendo il successivo appuntamento concordato con l'istante per la data del 22 agosto 2016. Pertanto, l'istante si vedeva costretto ad esperire il tentativo di conciliazione presso il CORECOM Campania; solo nelle more della predetta procedura, a seguito dell'adozione in data 1 settembre 2016 del provvedimento temporaneo, il trasloco della linea telefonica veniva espletato in data 5 settembre 2016. Di seguito, la società Telecom Italia S.p.A. fatturava importi inerenti ai profili tariffari "*Linea Valore +*" e "*Tutto Senza Limiti*", non richiesti.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per il ritardato trasloco della linea telefonica n. 0818504XXX a partire dalla relativa richiesta del 27 giugno 2016;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL dal 1 agosto 2016 al 5 settembre 2016;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per all'applicazione dei profili tariffari non richiesti "*Linea Valore +*" e "*Tutto Senza Limiti*" per il numero di 39 giorni dall'11 agosto 2016 al 19 settembre 2016;
- iv. il rimborso degli importi fatturati nel periodo di mancata fruizione dei servizi e di quelli addebitati in eccedenza;
- v. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- 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 accolte come di seguito precisato.

In primis, per quanto concerne il ritardato trasloco della linea telefonica n. 0818504XXX, oggetto di contestazione, va tenuto presente che l'articolo 9, comma 1, delle Condizioni generali di abbonamento di Telecom, nel prevedere che l'attivazione del servizio debba avvenire entro 10 giorni dalla relativa richiesta del cliente, fatti salvi i casi di eccezionalità tecnica, ovvero nei tempi concordati con il cliente, con mantenimento del medesimo numero ove tecnicamente possibile, puntualizza che *"Tim indica al momento della richiesta la data di appuntamento anche ove concordata con il cliente, in cui è previsto l'intervento del tecnico presso il luogo di ubicazione dell'impianto. Le date possono essere confermate o rimodulate da Tim anche tramite invio di SMS. Se il cliente dichiara di non avere interesse a mantenere attivo, nel frattempo, l'impianto da traslocare, Tim sospende, a decorrere dalla data indicata dal cliente, il servizio fino a quando il trasloco non è effettuato"*. Sul punto, si deve rilevare che la società Telecom Italia S.p.A. ha prodotto nel corso della presente istruttoria copia del modulo contrattuale di trasloco, che sebbene formalizzato dall'istante il 27 giugno 2016, riporta l'annotazione del 28 luglio 2016, quale data di trasferimento dell'impianto dalle due sedi commerciali.

Quindi, pur prescindendo dall'ordinaria tempistica contrattuale dei dieci giorni decorrenti dalla richiesta formale, la società Telecom Italia S.p.A. non ha ultimato la procedura di trasloco nella data concordata del 28 luglio 2016, e nel corso della presente procedura non ha fornito alcuna motivazione tecnico - giuridica in ordine all'accertato ritardo, che si è protratto dal 28 luglio 2016 al 5 settembre 2016. Al riguardo, va rilevata la condotta omissiva della predetta società che non ha dimostrato di avere provveduto tempestivamente ad informare l'istante medesimo in ordine alla sussistenza di eventuali impedimenti tecnici e/o amministrativi, incidenti sul *delivery* della richiesta di trasloco. Sul punto, la società Telecom Italia S.p.A. avrebbe dovuto informare, entro la tempistica prevista, 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. 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"*.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Per quanto sopra esposto, si deve rilevare che il ritardo nell'attivazione del servizio telefonico è circoscritto al periodo di riferimento intercorrente dal 28 luglio 2016 (*dies a quo* computato con riferimento alla data annotata nel modulo di richiesta) al 5 settembre 2016 (data quest'ultima di effettivo trasloco della linea telefonica), per il numero complessivo di 39 giorni. A fronte di tale inadempimento, in accoglimento della richiesta di cui al punto *i*), 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.

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

Di converso, la richiesta dell'istante di cui al punto *ii*), di liquidazione di un indennizzo per la sospensione di entrambi i servizi dal 1 agosto 2016 al 5 settembre 2016 non può ritenersi accoglibile, atteso che la mancata erogazione dei servizi voce e ADSL presso il nuovo indirizzo, riferita al medesimo arco temporale, è assorbita dalla misura indennitaria di cui *supra*.

Per quanto concerne le richieste dell'istante di cui ai punti *iii*) e *iv*), di rimborso degli importi imputati a titolo di “*Linea Valore +*” e “*Tutto Senza Limiti*” e di liquidazione di indennizzo per profilo tariffario non richiesto, si deve evidenziare che la responsabilità ascrivibile alla società Telecom S.p.A. inerisce esclusivamente alla relativa attivazione e alla conseguente fatturazione indebita, non prevista in sede adesione dell'istante all'originaria offerta commerciale. Pertanto, in ordine agli importi fatturati indebitamente col conto n. 8T00765713 del 6 ottobre 2016 sussiste una responsabilità della società Telecom Italia S.p.A., che legittima il diritto dell'istante alla ripetizione delle somme percepite *sine titulo* ai sensi dell'articolo 2033 del codice civile, anche in assenza dell'informativa prevista dall'articolo 3, della delibera n. 126/07/CONS. Ergo, la richiesta di rimborso dell'istante, di cui al punto *iv*), deve ritenersi accoglibile.

Parimenti, la richiesta dell'istante di cui al punto *iii*), di liquidazione di un indennizzo per applicazione dei profili tariffari non richiesti “*Linea Valore +*” e “*Tutto Senza Limiti*” ai sensi dell'articolo 8, comma 2, del *Regolamento indennizzi*, deve ritenersi accoglibile, sia pure segnatamente al periodo intercorrente dall'11 agosto 2016 al 19 settembre 2016, come si evince dalla fattura n. 8T00765713 del 6 ottobre 2016, per il numero complessivo di 39 giorni.

Da ultimo, la richiesta dell'istante di cui al punto *v*), deve ritenersi accoglibile, segnatamente all'indennizzo per mancato riscontro ai reclami, a partire dal primo del 28 luglio 2016, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 11, comma 1, del *Regolamento indennizzi* secondo il quale “*se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00". Infatti, nel corso della presente istruttoria la società Telecom Italia S.p.A. non ha dimostrato di avere gestito né la richiesta di trasloco, né la richiesta di regolarizzazione contabile, predisponendo i rimborsi delle voci di addebito inerenti ai profili "Linea Valore +" e "Tutto Senza Limiti". Di conseguenza, a fronte del predetto reclamo scritto, in considerazione dei 144 giorni intercorrenti dal 26 agosto 2016 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 14 gennaio 2017, data di prima interlocuzione tra le parti innanzi al CORECOM Campania, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di euro 144,00 a titolo di indennizzo per il mancato riscontro al predetto reclamo.

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 esperito il tentativo di conciliazione presso il CORECOM Campania e per la presente procedura;

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

DELIBERA **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della società Cavallaro & Montoro, in persona del legale rappresentante *pro tempore* ing. De Risi, 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 585,00 (cinquecentottantacinque/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 *pro die* per il numero di 39 giorni di ritardata attivazione del servizio telefonico, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 3, commi 1 e 2, e 12, comma 2, del *Regolamento indennizzi*;

ii. euro 585,00 (cinquecentottantacinque/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 *pro die* per il numero di 39 giorni di ritardata attivazione del servizio ADSL, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 3, commi 1 e 2, e 12, comma 2, del *Regolamento indennizzi*;

iii. euro 39,00 (trentanove/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 1,00 *pro die* per il numero di 39 giorni per applicazione dei profili tariffari non richiesti "Linea Valore +" e "Tutto Senza Limiti", secondo quanto previsto dall'articolo 8, comma 2, del *Regolamento indennizzi*;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

iv. euro 144,00 (centoquarantaquattro/00) a titolo di indennizzo computato nella misura massima per il mancato riscontro al reclamo del 28 luglio 2016, secondo quanto previsto dall'articolo 11, comma 1, 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. 0818504XXX, mediante il rimborso di tutti gli importi addebitati nel periodo di mancata fruizione dei servizi e degli importi fatturati in eccedenza nel conto n. 8T00765713 del 6 ottobre 2016, con contestuale emissione di relative note di credito e maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

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.

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, 5 ottobre 2017

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

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