



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 175/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
MISTER GLASS/TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14/1055/17)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 6 novembre 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. 405/17/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 della società Mister Glass, in persona del legale rappresentante *pro tempore* sig. Izzo, del 24 maggio 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La società Mister Glass, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, intestataria delle utenze telefoniche *business* n. 0813302XXX e n. 0815064XXX,



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

contesta il ritardato trasloco delle linee telefoniche da parte della società Telecom Italia S.p.A., la mancata attivazione del servizio ADSL inerente alla seconda risorsa numerica, nonché le indebite fatturazioni di importi non riconosciuti.

In particolare, l'istante ha rappresentato di aver richiesto agli inizi dell'anno 2014 il trasloco delle predette linee telefoniche dalla sede della propria attività commerciale, sita in Villaricca (NA), al Corso Europa, alla nuova ubicazione sita in Giugliano in Campania (NA) alla Via San Francesco a Patria, previa migrazione di entrambe le numerazioni dalla società Wind Tre S.p.A.

A fronte della predetta richiesta, il trasferimento della linea telefonica n. 0813302XXX con contestuale trasloco avveniva in data 27 marzo 2014, mentre l'attivazione della linea telefonica n. 0815064XXX veniva espletata solo in data 6 giugno 2014 per la sola componente voce; in quanto il servizio ADSL inerente alla predetta utenza non veniva mai attivato. Pertanto in data 31 luglio 2014, la parte istante richiedeva la disattivazione della linea telefonica n. 0815064XXX. Di seguito, la società Telecom Italia S.p.A., omettendo di procedere alla cessazione della predetta utenza, emetteva fatture di importi inerenti a servizi mai richiesti; fatture riportanti un'intestazione errata, in quanto riferite a tale società S.I.S.MA. Glass di S. & C., a partire dal conto n. 8T00603715 emesso in data 8 luglio 2014; nonché recanti voci di addebito relative all'utenza n. 081895XXX, mai richiesta e mai utilizzata dall'istante. A far data dal 18 agosto 2014 la società istante inviava numerosi reclami scritti, contestando gli importi fatturati, di volta in volta disconosciuti. Nonostante le rassicurazioni in ordine alla gestione celere della pratica, la società Telecom Italia S.p.A. non provvedeva alla regolarizzazione della posizione contabile. Di seguito, la società reiterava la richiesta di disdetta contrattuale, a fronte dei ripetuti inadempimenti.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per il ritardato trasloco delle linee telefoniche;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata attivazione del servizio ADSL inerente all'utenza telefonica n. 0815064XXX;
- iii. il rimborso e lo storno degli importi fatturati a nome della società S.I.S.MA. Glass di S. & C., e di quelli afferenti all'utenza telefonica n. 0818959XXX, mai richiesta;
- iv. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- v. 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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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 la richiesta dell'istante di cui al punto i), inerente alla liquidazione di un indennizzo per il ritardato trasloco delle linee telefoniche, 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., in riscontro alla richiesta di integrazione istruttoria, ha rappresentato con nota inviata in data 17 ottobre 2017 che: *“l'utenza telefonica n. 0813302XXX, su ordinativo di rientro dell'8 marzo 2014, è rientrata in Telecom Italia in data 23 aprile 2014 con contestuale trasloco. Laddove l'utenza telefonica n. 0815064XXX, su ordinativo di rientro del 14 maggio 2014, è rientrata in Telecom Italia in data 6 giugno 2014, mentre il trasloco è stato effettuato il 27 giugno 2014. Dalla documentazione in ns possesso il passaggio della fonia è avvenuto entro sla, mentre il trasloco è avvenuto con undici giorni di ritardo. Invece per quanto concerne il servizio ADSL, seppur presente nel modulo di rientro, non risulta essere stato emesso relativo ordinativo di attivazione per zona rossa”*. Quindi, in conformità all'ordinaria tempistica contrattuale dei dieci giorni, deve ravvisarsi la ritardata attivazione per l'utenza telefonica n. 0815064XXX, atteso che la società Telecom Italia S.p.A. non ha ultimato la procedura di trasloco nella data del 16 giugno 2014, e nel corso della presente procedura ha riconosciuto l'accertato ritardo di undici giorni dal 16 giugno 2014 al 27 giugno 2014. 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”*.

Per quanto sopra esposto, si deve rilevare che il ritardo nell'attivazione del servizio telefonico inerente all'utenza n. 0815064XXX è circoscritto al periodo di riferimento intercorrente dal 16 giugno 2014 al 27 giugno 2014 (data quest'ultima di effettivo trasloco della linea telefonica), per il numero complessivo di 11 giorni. A fronte di tale



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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, per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto *ii*), la mancata attivazione del servizio ADSL inerente all'utenza telefonica n. 0815064XXX per il numero di 196 giorni dal 16 giugno 2014 al 29 dicembre 2014 (data di effettiva dismissione contrattuale), peraltro riconosciuta nel corso della presente istruttoria dalla società Telecom Italia S.p.A., legittima la liquidazione di un indennizzo da computarsi con medesima parametrizzazione.

Per quanto concerne le richieste dell'istante di cui al punto *iii*), di rimborso e di storno degli importi fatturati a nome di persona giuridica diversa, tale società S.I.S.MA. Glass di S. & C., si deve evidenziare che la responsabilità ascrivibile alla società Telecom S.p.A. inerisce esclusivamente alla fatturazione indebita, più volte contestata dalla società istante, come da documentazione acquisita agli atti. Pertanto, in ordine agli importi fatturati indebitamente col conto n. 8T00603715 dell'8 luglio 2014 sussiste una responsabilità della società Telecom Italia S.p.A., che legittima il diritto dell'istante allo storno e 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 storno e rimborso dell'istante, di cui al punto *iii*), deve ritenersi accoglibile.

Da ultimo, la richiesta dell'istante di cui al punto *iv*), deve ritenersi accoglibile, segnatamente all'indennizzo per mancato riscontro ai reclami, a partire dal primo del 31 luglio 2014, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 11, comma 1, del *Regolamento sugli 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 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 prima richiesta di regolarizzazione contabile, né la richiesta di cessazione contrattuale, limitandosi a rappresentare che “*dalla verifica in crm i reclami scritti del cliente sono stati riscontrati con lettera*”, ma senza fornirne alcuna prova. Di conseguenza, a fronte del primo reclamo scritto inoltrato dall'istante in data 31 luglio 2014, in considerazione dei 922 giorni intercorrenti dal 30 agosto 2014 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 9 marzo 2017, data di prima interlocuzione tra le parti innanzi al CORECOM Campania, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di euro 300,00 a titolo di indennizzo per il mancato riscontro al predetto reclamo, computato nella misura massima.

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 esperito il tentativo di conciliazione presso il CORECOM Campania e si è fatto assistere nella presente procedura;

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, 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 della società Mister Glass, in persona del legale rappresentante *pro tempore* sig. Izzo, 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, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 165,00 (centosessantacinque/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 *pro die* per il numero di 11 giorni di ritardata attivazione del servizio telefonico inerente all'utenza telefonica business n 0815064974, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 3, commi 1 e 2, e 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*;

ii. euro 2.940,00 (duemilanovecentoquaranta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 *pro die* per il numero di 196 giorni di mancata 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 sugli indennizzi*;

iii. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo computato nella misura massima per il mancato riscontro al reclamo del 31 luglio 2014, secondo quanto previsto dall'articolo 11, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*.

3. La società Telecom Italia S.p.A. è, altresì, tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerenti alle utenze telefoniche *business* n. 0813302434 e n. 0815064974, mediante lo storno e il rimborso di tutti gli importi fatturati indebitamente a decorrere dal conto n. 8T00603715 dell'8 luglio 2014, 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.



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, 6 novembre 2017

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

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