



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 189/16/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
DEMURTAS / TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 1124/16)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 30 settembre 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 del sig. Demurtas, del 16 maggio 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Il sig. Demurtas, intestatario dell'utenza telefonica n. 0782669xxx, contesta il mancato trasloco della linea telefonica da parte della società Telecom Italia S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato che in data 29 giugno 2015 richiedeva il trasloco della linea telefonica e del servizio ADSL dall'ubicazione sita in Girasole (OG) alla via Giuseppe Mazzini n. 16, alla nuova abitazione sita sempre in Girasole (OG) alla via Cavour n. 12.

A fronte della predetta richiesta e a seguito di numerosi reclami telefonici, con SMS del 28 settembre 2015, quindi a distanza di tre mesi, la società Telecom Italia S.p.A. comunicava la presa in carico della richiesta e sempre con SMS del 13 ottobre 2015 assegnava il nuovo numero telefonico 0782620xxx e contestualmente comunicava che l'attivazione del nuovo impianto sarebbe avvenuta in data 15 ottobre 2015. Tuttavia, nella suddetta data, la società Telecom Italia S.p.A. non predisponendo alcun intervento tecnico *in loco*, come concordato, e nel contempo annullava il predetto ordinativo di attivazione a causa di non motivate "verifiche amministrative". Di seguito, in 27 novembre 2015 detta società comunicava la predisposizione di un nuovo intervento tecnico per l'attivazione dei servizi sulla nuova numerazione 0782620xxx e, contestualmente, senza alcuna richiesta espressa del cliente, disattivava arbitrariamente l'utenza storica n. 0782669xxx, che non veniva ripristinata neppure a seguito del provvedimento temporaneo adottato in data 21 dicembre 2015 dal CORECOM Sardegna.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per il mancato trasloco della linea telefonica, secondo il quadro regolamentare vigente;
- ii. il rimborso e/o storno di tutti gli importi fatturati nel periodo di mancata fruizione dei servizi;
- 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



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 via generale si deve evidenziare che in ordine al mancato trasloco della linea telefonica n. 0782669xxx, oggetto di contestazione, l'articolo 9, 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, con mantenimento del medesimo numero ove tecnicamente possibile, puntualizzando al riguardo 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”*. Orbene, all'esito delle risultanze istruttorie emerge che la società medesima, nell'arco temporale compreso tra il mese di giugno 2015 al mese di novembre 2015, ha comunicato la predisposizione di due interventi tecnici *in loco* per l'espletamento del trasloco nelle date rispettivamente del 15 ottobre 2015 e del 29 febbraio 2016, disattendendo però gli impegni assunti a causa di immotivate *“verifiche amministrative”*. Nel caso di specie, va evidenziata la duplice condotta omissiva della società che, non attivandosi al completamento della procedura di trasloco della linea telefonica, nonostante le rassicurazioni fornite all'istante mediante invio della messaggistica tracciata sui *reports*, allegati in copia agli atti, ha arbitrariamente disattivato l'utenza telefonica in epigrafe presso la vecchia ubicazione di via Giuseppe Mazzini n. 16 sita nel medesimo comune, in assenza di alcuna richiesta espressa del sig. Demurtas, prevista indefettibilmente nelle medesime condizioni contrattuali sopracitate.

Peraltro, né nel corso dell'interlocuzione con l'istante, né in sede di udienza la società Telecom Italia S.p.A. 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 1, del sopra citato articolo 9, delle Condizioni Generali di Abbonamento. Al riguardo, con nota del 14 dicembre 2015 la predetta società, nel corso della precedente procedura di adozione di provvedimento temporaneo avviata presso il CORECOM Sardegna, si è limitata a rappresentare che: *“l'utenza telefonica n. 0782669xxx, precedentemente intestata al sig. Demurtas, risulta cessata per disdetta a far data dal 27 novembre 2015. Abbiamo richiesto ad Open Access se possibile procedere alla riassegnazione del numero”*. Tuttavia, si deve rilevare che tale asserzione è stata poi smentita dalla società medesima, che con nota del 22 dicembre 2015, in risposta al provvedimento temporaneo adottato in data 21 dicembre 2015 dal Corecom Sardegna, ha rappresentato che *“contattato il 17 dicembre 2015, il cliente conferma che vuole riattivare assolutamente il numero e che non ha mai rinunciato. Stiamo riattivando l'ordinativo di riassegnazione”*. Pur tuttavia, la società Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

documentazione attestante lo stato di lavorazione della pratica e delle attività propedeutiche alla riassegnazione della numerazione; di contro, l'istante ha fornito il riscontro inviato a mezzo pec in data 12 maggio 2016 dall'ufficio tecnico del Comune di Girasole (OG), a conferma del completamento *in loco* delle opere di urbanizzazione, inerenti alla rete elettrica e telefonica, corredato da relativa planimetria e dalle riprese fotografiche, allegate in copia agli atti. Orbene, la società Telecom Italia S.p.A., limitandosi ad addurre *“l’annullamento degli ordini di attivazione per verifiche amministrative”*, non ha dimostrato di avere provveduto ad informare l'istante medesimo in ordine alla sussistenza dell'impedimento tecnico, incidente sul *delivery* della richiesta di trasloco; impedimento comunque opinabile, in assenza di apposita certificazione e per di più alla stregua della conferma di infrastrutture di rete da parte dell'ufficio comunale competente. Pertanto, 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”*.

Pertanto, all'esito delle risultanze istruttorie, si deve rilevare che, in mancanza di prova contraria, la ritardata attivazione del servizio telefonico inerente all'utenza telefonica n. 0782669xxx per il numero di 285 giorni intercorrenti dal 15 ottobre 2015 (data iniziale di attivazione dell'impianto, prospettata dalla società medesima e formalmente comunicata con nota del 13 ottobre 2015) al 26 luglio 2016 (data di discussione della controversia) è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Telecom Italia S.p.A. 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, 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 la mancata attivazione del servizio ADSL segnatamente al suindicato periodo di riferimento legittima la liquidazione di un indennizzo da computarsi con medesima parametrizzazione.

Da ultimo, deve ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto *ii*), di storno e/o rimborso degli importi fatturati a fronte della mancata fruizione di entrambi i servizi.

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 Sardegna 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 e il funzionamento dell’Autorità*;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie l'istanza del sig. Demurtas, 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. 0782669xxx, mediante lo storno e il rimborso di tutti gli importi indebitamente fatturati nel periodo di mancata fruizione di entrambi i servizi, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, mediante emissione di note di credito e contestuale ritiro delle pratiche di recupero crediti.

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, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 2.137,50 (duemilacentotrentasette/50) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 7,50 *pro die* per il numero di 285 giorni di mancato trasloco del servizio telefonico, secondo quanto previsto dall'articolo 3, commi 1 e 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS;

ii. euro 2.137,50 (duemilacentotrentasette/50) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 7,50 *pro die* per il numero di 285 giorni di mancato trasloco del servizio ADSL, 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, 30 settembre 2016



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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