



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 195/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ZORZI/TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14/1335/17)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 5 dicembre 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 “*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 sugli indennizzi*”;

VISTA l’istanza del sig. Zorzi, del 14 luglio 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Il sig. Zorzi, intestatario dell'utenza telefonica *business* n. 0422363XXX, 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 26 settembre 2016 il trasloco della predetta linea telefonica dalla sede del proprio studio professionale, sita in Silea (TV), alla Via Friuli n. 13/1, alla nuova ubicazione sita sempre in Silea (TV) alla Via Veneto n. 4.

A fronte della predetta richiesta, nonostante numerosi solleciti telefonici e a mezzo fax, l'attivazione del servizio telefonico e del servizio ADSL con contestuale trasloco avveniva solo in data 10 febbraio 2017. La società Telecom Italia S.p.A., pur ritardando nell'espletamento della procedura di trasloco della predetta utenza, emetteva fatture di importi inerenti a servizi mai usufruiti.

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

- i. il risarcimento dei danni subiti per il ritardato trasloco della linea telefonica adibita ad uso professionale;
- ii. lo storno degli importi fatturati nei conti relativi al 6^o bimestre 2016, al 1^o bimestre 2017 e a parte del 2^o bimestre 2017.

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, ancor prima di entrare nel merito della *res controversa*, va chiarito che la liquidazione dei danni esula dalle competenze dell'Autorità, la quale 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 di cui al punto *i.*, 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 sugli indennizzi*.

Per quanto concerne il ritardato trasloco della linea telefonica, oggetto di contestazione, va tenuto presente che l'articolo 9, comma 1, delle Condizioni generali di



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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”*. Quindi, in conformità all'ordinaria tempistica contrattuale dei dieci giorni, deve ravvisarsi la ritardata attivazione dell'utenza telefonica n. 0422363XXX presso la nuova sede di ubicazione dello studio professionale, atteso che la società Telecom Italia S.p.A. non ha ultimato la procedura di trasloco nella data del 6 ottobre 2016, e nel corso della presente procedura detta società 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. 0422363XXX è circoscritto al periodo di riferimento intercorrente dal 7 ottobre 2016 al 10 febbraio 2017 (data quest'ultima di effettivo trasloco della linea telefonica), per il numero complessivo di 126 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 mancata attivazione del servizio ADSL segnatamente al suindicato periodo di riferimento legittima la liquidazione di un indennizzo da computarsi con medesima parametrizzazione.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto ii. di storno degli importi fatturati, la stessa può ritenersi accoglibile, sia pure segnatamente al periodo di mancata fruizione dei servizi intercorrente dal 7 ottobre 2016 al 10 febbraio 2017, come accertato in sede istruttoria.

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 Veneto e non ha presenziato personalmente innanzi all'Autorità;

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 parzialmente l'istanza del sig. Zorzi, 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 corrispondere in favore dell'istante, oltre all'importo 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 1.890,00 (milleottocentonovanta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 *pro die* per il numero di 126 giorni di ritardata attivazione del servizio telefonico inerente all'utenza telefonica *business* n. 0422363XXX, 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 1.890,00 (milleottocentonovanta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 *pro die* per il numero di 126 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 sugli indennizzi*.

3. La società Telecom Italia S.p.A. è, altresì, tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica *business* n. 0422363XXX, mediante lo storno di tutti gli importi fatturati indebitamente dal conto inerente al 6^a bimestre 2016 al conto inerente al 2^a bimestre 2017, con contestuale emissione di relative note di credito.

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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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 dicembre 2017

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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