



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 21/17/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PIVA / TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 1898/16)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione del Consiglio del 12 gennaio 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 “*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. 179/03/CSP, del 24 luglio 2003, recante “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*”;

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 del sig. Piva, del 29 luglio 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Il sig. Piva, intestatario dell'utenza telefonica n. 049662xxx, contesta la ritardata attivazione della linea telefonica da parte della società Telecom Italia S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato che nel mese di aprile 2014 richiedeva l'attivazione della linea telefonica e del servizio ADSL presso l'abitazione sita in Padova al Vicolo Selvatico Estense, n. 7.

A fronte della predetta richiesta, la società Telecom Italia S.p.A. comunicava diverse date previste per l'attivazione dei servizi, concordando diversi interventi tecnici in loco che si limitavano solo alla verifica della sussistenza delle infrastrutture di rete; nonostante i numerosi reclami telefonici, l'attivazione di entrambi i servizi avveniva solo in data 8 giugno 2016, a seguito della procedura di adozione del provvedimento temporaneo avviata innanzi al CORECOM Veneto ai sensi dell'articolo 5, del Regolamento.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per il ritardo nell'attivazione del servizio telefonico e del servizio ADSL;
- ii. 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 al ritardato trasloco della linea telefonica n. 049662xxx, oggetto di contestazione, l'articolo 4, 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, puntualizza al comma successivo, che *“qualora, nei casi di eccezionalità tecnica e per cause non imputabili a Telecom Italia, non sia possibile rispettare i termini concordati, Telecom Italia indica comunque la data prevista per l'attivazione del servizio anche tramite rimodulazione*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

della data dell'appuntamento già indicata, concordando con il cliente i tempi e le modalità di attivazione. Le date potranno essere confermate o rimodulate da Telecom anche tramite invio SMS. In tal caso, il contributo di attivazione non verrà richiesto prima di 30 giorni solari precedenti la data stabilita per l'attivazione stessa".

All'esito delle risultanze istruttorie va segnalata la circostanza che la società medesima, nell'arco temporale compreso tra il mese di aprile 2014 ed il mese di giugno 2016, ha comunicato per ben sei volte il cambiamento del numero telefonico da assegnare, per poi annullare i relativi ordinativi di attivazione del servizio in un primo momento *"per indisponibilità e per successiva rinuncia del cliente"*, in un secondo momento *"per problema di Negativo Rete"*, e nello specifico *"per mancanza della tubazione con pozzetti Telecom"*.

Al riguardo, va evidenziato che la società Telecom Italia S.p.A., né nel corso dell'interlocuzione con l'istante, né in sede di udienza, 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.

Nello specifico, detta società non ha dimostrato di avere provveduto ad informare l'istante medesimo in ordine alla sussistenza degli asseriti, quanto non provati impedimenti tecnici, incidenti sul *delivery* della richiesta di attivazione della linea telefonica. Sul punto, la società Telecom Italia S.p.A. avrebbe dovuto informare 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. Peraltro, la società medesima non ha prodotto alcuna relazione/perizia tecnica sullo stato dei luoghi e non ha fornito alcuna documentazione in ordine all'attività di gestione del settore di competenza *"Open Access"* di Telecom Italia.

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"*.

All'esito dell'istruttoria, con riferimento alla mancata attivazione del servizio telefonico inerente alla risorsa numerica n. 049662xxx, si deve rilevare che il ritardo nell'attivazione della linea telefonica è circoscritto al periodo di riferimento intercorrente dal 18 aprile 2014 al 8 giugno 2016 (data quest'ultima di effettiva attivazione di entrambi i servizi, come si evince dalla documentazione prodotta nel corso della procedura conciliativa), per il numero complessivo di 782 giorni. 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, del *Regolamento indennizzi*, secondo il quale *"nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto,*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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.

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 avviato la procedura conciliativa presso il CORECOM Veneto e non ha presenziato personalmente innanzi all'Autorità;

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 34, comma 2-bis, del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*, le competenze assegnate alla Commissione per le infrastrutture e le reti sono temporaneamente esercitate dal Consiglio;

UDITA la relazione del Presidente Angelo Marcello Cardani, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie l'istanza del sig. Piva, 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 5.865,00 (cinquemilaottocentosessantacinque/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 7,50 *pro die* per il numero di 782 giorni di mancata attivazione del servizio telefonico, secondo quanto previsto dall'articolo 3, commi 1 e 2, del *Regolamento indennizzi*;

ii. euro 5.865,00 (cinquemilaottocentosessantacinque/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 7,50 *pro die* per il numero di 782 giorni di mancata attivazione del servizio ADSL, secondo quanto previsto dall'articolo 3, commi 1 e 2, del *Regolamento indennizzi*.

3. 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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

4. 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.

5. 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, 12 gennaio 2017

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

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