



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 32/15/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
IORIO / TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 2518/14)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 25 marzo 2015;

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. 569/14/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*”;

VISTA l’istanza del sig. Iorio, del 1 dicembre 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Il sig. Iorio, intestatario dell'utenza telefonica n. 0825.39xxx, contesta la mancata attivazione del servizio telefonico e del servizio ADSL da parte della società Telecom Italia S.p.A., previa portabilità della risorsa numerica dal precedente gestore TeleTu S.p.A., con conseguente sospensione dei predetti servizi.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, a fronte della richiesta di attivazione del servizio telefonico e del servizio ADSL con la società Telecom Italia S.p.A. presso l'abitazione sita in Mercogliano (AV) alla Via Acqua Micaletti n. 9, inoltrata nel mese di luglio 2014, apprendeva, mediante contatto telefonico al servizio assistenza clienti, che la linea telefonica era stata attivata presso una unità abitativa diversa, sita in Avellino alla via Aurelio Nicolodi n. 108; indirizzo non corrispondente alla reale ubicazione dell'immobile, riportata nel relativo modulo contrattuale.

Nonostante i ripetuti reclami, la società Telecom Italia S.p.A., pur non attivando la linea telefonica presso l'abitazione di Via Acqua Micaletti n. 9, perseverava nella fatturazione di importi inerenti a servizi mai usufruiti.

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

- i. l'attivazione della linea telefonica presso l'unità abitativa sita in Mercogliano (AV) alla Via Acqua Micaletti n. 9;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la ritardata attivazione di entrambi i servizi;
- iii. lo storno degli importi fatturati, allo stato insoluti, con ritiro di eventuali attività monitorie e/o gestionali di recupero del credito;
- iv. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società Telecom Italia S.p.A., con nota inviata in data 16 gennaio 2015 a mezzo posta certificata, ha rappresentato che: *“dalle verifiche effettuate la linea telefonica n. 0825.39xxx intestata al sig. Iorio è attiva con RTG e Alice Flat con l'offerta Tutto. In data 8 agosto 2014, il numero rientrava in Telecom Italia S.p.A. da ULL Number Portability OLO Opitel. A seguito di richiesta di rientro in Telecom Italia da altro operatore, in data 11 agosto 2014 il cliente effettua reclamo contestando la mancata attivazione della linea telefonica al seguente indirizzo: Via Micaletti n. 9 - 83013 Mercogliano (AV). Infatti, trattandosi di rientro da altro gestore, la suddetta linea telefonica veniva attivata al vecchio indirizzo di Via Aurelio Nicolodi n. 108 - 83100 in Avellino. In data 25 agosto 2014, veniva emesso un ordinativo di trasloco e veniva fissato l'appuntamento per il giorno 17 ottobre 2014. In data 15 settembre 2014, Telecom Italia inviava riscontro scritto al cliente, comunicando il posticipo dell'attivazione al giorno 5 febbraio 2015, in quanto è necessaria una richiesta di*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

permessi all'ente pubblico. In data 29 ottobre 2014 Telecom Italia inviava lettera di sollecito di pagamento del conto n. 5/14. In data 5 novembre 2014 veniva effettuato un sopralluogo congiunto con il legale del cliente, previo appuntamento concordato. Durante il sopralluogo è emerso che il sig. Iorio si è opposto alla posa del palo nella sua proprietà e al passaggio di un cavetto sul palo già esistente nella proprietà accanto della famiglia Corrado che si è opposta alla posa, oltre alla realizzazione di una tubazione privata di 6 mt circa per raccordarsi a quella esistente. Anche la soluzione di effettuare uno scavo sul suolo comunale si è resa complicata, vista la presenza nel sottosuolo di servizi idrici di grandi dimensioni, e pertanto non è stato possibile effettuare uno scavo partendo dal box, ma dal palo della proprietà della famiglia Corrado, che si è nuovamente opposta all'esecuzione. Pertanto, l'ordinativo di lavorazione è stato nuovamente annullato. La situazione amministrativa del cliente presente una morosità pari ad euro 89,49 a seguito del mancato pagamento fino ad oggi dei conti n. 5/14 di euro 30,97 con scadenza del 13 ottobre 2014, e n. 6/14 di euro 58,52 con scadenza del 10 dicembre 2014. In data 10 dicembre 2014 Telecom Italia inviava al cliente lettera di risoluzione contrattuale”.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In via preliminare, per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto *i*), di attivazione della linea telefonica presso il nuovo indirizzo di Via Acqua Micaletti n. 9 in Mercogliano (AV), la stessa dovrà essere riproposta dal sig. Iorio, attesa l'intervenuta risoluzione contrattuale, comunicata dalla società Telecom Italia S.p.A. con nota del 10 dicembre 2014.

In relazione alla richiesta dell'istante di cui al punto *ii*), di liquidazione di un indennizzo per la mancata attivazione del servizio telefonico e del servizio ADSL, si deve evidenziare che l'articolo 4, comma 1, delle condizioni generali di abbonamento di Telecom prevede 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. Il citato articolo 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 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”*. Tuttavia l'attivazione del servizio può essere subordinata all'acquisizione di informazioni che devono, su richiesta espressa del gestore, essere rese dal soggetto richiedente, come previsto dall'articolo 2, delle medesime condizioni di abbonamento, secondo il quale: *“Il contratto si perfeziona, salvo casi specifici, con l'attivazione del Servizio a seguito della*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

richiesta del Cliente. Fermi restando gli obblighi di cui ai successivi articoli 13 e 32, Telecom Italia può subordinare il perfezionamento del nuovo abbonamento alla fornitura dei documenti comprovanti la veridicità delle informazioni e/o dei dati necessari per la fornitura del Servizio”.

Orbene, all’esito delle risultanze istruttorie emerge che, nel caso di specie, l’istante ha prodotto la documentazione richiesta dal gestore ai sensi degli articoli 13 e 32 delle clausole contrattuali, riportante la precisa individuazione dell’immobile presso cui adibire l’utenza telefonica.

Di contro, a fronte della ricezione della predetta documentazione, la società Telecom Italia S.p.A. non ha addotto alcuna motivazione in ordine all’omessa attivazione del servizio telefonico e del servizio ADSL presso l’indirizzo di Via Micaletti n. 9 - 83013 Mercogliano (AV), né ha dimostrato di avere rispettato il proprio onere informativo in relazione ai tempi di realizzazione dell’intervento e agli eventuali impedimenti tecnici o amministrativi. Al riguardo, le schermate “*Ordini di delivery*”, prodotte in copia agli atti, si limitano a tracciare lo scarto dell’ordinativo di attivazione “*KO: Permesso negato ente privato*” avvenuto in data 8 novembre 2014, senza però riferire, in concreto, il contenuto interlocazione tra le parti, nonché l’effettiva gestione del cliente. Peraltro, l’asserzione riportata in memoria, secondo cui “*durante il sopralluogo del 5 novembre 2014 è emerso che il sig. Iorio si è opposto alla posa del palo nella sua proprietà e al passaggio di un cavetto sul palo già esistente nella proprietà accanto della famiglia Corrado che si è opposta alla posa, oltre alla realizzazione di una tubazione privata di 6 mt circa per raccordarsi a quella esistente*” è destituita di fondamento, in quanto non solo non è corredata da copia della relazione tecnica di parte redatta a seguito di un intervento *in loco*, ma è discordante con l’asserita “*necessità di acquisizione di permessi pubblici*”, comunicata all’istante, ben due mesi prima, precisamente con nota del 15 settembre 2014. Sul punto, la società medesima avrebbe dovuto fornire prova di avere formalizzato richiesta di autorizzazione di lavori sul suolo comunale, e di conseguenza, di avere ricevuto, in riscontro, il relativo diniego.

Di conseguenza, l’unica nota informativa inviata all’istante in data 15 settembre 2014, limitandosi a procrastinare la data di attivazione al 5 febbraio 2015 in ragione della “*richiesta, ritenuta necessaria, di permessi all’ente pubblico*”, non giustifica il diniego dell’attivazione e l’annullamento del relativo ordine, e, pertanto, non soddisfa il principio di trasparenza informativa, in conformità a quanto previsto dall’articolo 4, comma 1, della delibera n. 179/03/CSP.

Pertanto, sulla base di quanto circostanziato dalle entrambe parti, si deve rilevare che, in mancanza di prova contraria, la mancata attivazione del servizio telefonico per il numero di 112 giorni intercorrenti dall’11 agosto 2014 (data di rientro della risorsa numerica in Telecom Italia S.p.A.) al 1 dicembre 2014 (data di deposito della presente istanza) è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Telecom Italia S.p.A.

L’accertamento del suddetto disservizio ascrivibile all’operatore implica la 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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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 l’omessa attivazione del servizio ADSL, sempre in assenza di alcun elemento probatorio, nel suddetto periodo di riferimento, ascrivibile alla predetta società, legittima la liquidazione di un indennizzo da computarsi con medesima parametrizzazione.

Parimenti, la richiesta dell’istante di cui al punto *iii*), di storno degli importi fatturati, allo stato insoluti, deve ritenersi accoglibile, in quanto non risulta fondata alcuna pretesa creditoria vantata dalla società Telecom Italia S.p.A. a fronte di servizi mai usufruiti, in quanto afferenti ad un’ubicazione diversa da quella indicata nel relativo modulo di richiesta contrattuale.

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 140,00 (centoquaranta/00) per le spese sostenute dall’istante per l’avvio della procedura conciliativa presso la C.C.I.A.A. di Avellino e per la presente procedura, come documentato agli atti;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, 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. Iorio nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. per le motivazioni espresse 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. 0825.39xxx, mediante lo storno di tutti gli importi fatturati inerenti a servizi non usufruiti dall’istante, mediante emissione di relative note di credito e con ritiro di eventuali attività monitorie e/o gestionali di recupero del credito.

3. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell’istante, oltre alla somma di euro 140,00 (centoquaranta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza:

i. euro 840,00 (ottocentoquaranta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 7,50 (sette/50) *pro die* per il numero di 112 giorni di mancata attivazione del servizio telefonico, dall’11 agosto 2014 all’1 dicembre 2014,



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

secondo quanto previsto dall'articolo 3, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS;

ii. euro 840,00 (ottocentoquaranta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 7,50 (sette/50) *pro die* per il numero di 112 giorni di mancata attivazione del servizio ADSL, dall'11 agosto 2014 al 1 dicembre 2014, secondo quanto previsto dall'articolo 3, comma 1, 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, 25 marzo 2015

f.f. IL PRESIDENTE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani