

DELIBERA n. 4/14/CIR
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CERATTI / ITALIACOM S.P.A.
(GU14 n. 1635/13)

L'AUTORITÀ

NELLA sua riunione della Commissione Infrastrutture e Reti del 30 gennaio 2014;

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*”, pubblicata nel Supplemento ordinario n. 154/L alla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 31 luglio 1997, n. 177, e s.m.i.;

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*”, pubblicata nel Supplemento ordinario n. 136 alla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 18 novembre 1995, n. 270, e s.m.i.;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”, pubblicato nel Supplemento ordinario n. 150 alla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 15 settembre 2003, n. 214, e s.m.i.;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” e s.m.i.;

VISTO il regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 223/12/CONS del 27 aprile 2012, e s.m.i, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante “*Approvazione del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell’art. 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995, n. 481*”;

VISTA l’istanza del 19 novembre 2013, acquisita al protocollo generale al n. 59171/13/NA, con la quale la sig.ra Ceratti ha chiesto l’intervento dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Italiacom S.p.A.;

VISTA la nota del 27 novembre 2013, prot. n. U/60834/13, con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia;

VISTA la nota del 13 dicembre 2013, inviata a mezzo posta certificata, con la quale la società Italiacom S.p.A. ha prodotto la memoria difensiva nel termine previsto dall'art. 16, comma 2, del Regolamento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

La sig.ra Ceratti, titolare del contratto di abbonamento denominato "Ultratutto", contesta il ritardo nell'attivazione del servizio voce e del servizio Adsl perpetrato dalla società Italiacom S.p.A., a fronte della richiesta di adesione contrattuale, espressa mediante registrazione vocale nel mese di luglio 2013.

In particolare, nel mese di luglio 2013 l'istante richiedeva l'attivazione di nuova linea per la fruizione del servizio telefonico e del servizio Adsl in tecnologia Voip.

Tuttavia, nonostante i ripetuti solleciti e reclami telefonici, la società Italiacom S.p.A. non provvedeva all'invio del modem; pertanto, i servizi richiesti non venivano attivati nella tempistica prevista dalla Carta dei servizi.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante ha richiesto:

- i) la liquidazione di un indennizzo per la mancata e/o ritardata attivazione del servizio telefonico e del servizio Adsl;
- ii) il rimborso delle spese procedurali.

La società Italiacom S.p.A., con nota del 13 dicembre 2013, inviata a mezzo posta certificata, ha rappresentato che: *"in data 27 luglio 2013 la sig.ra Ceratti inoltrava ad Italiacom richiesta di servizio, aderendo all'offerta "Ultratutto", come da contratto allegato. Al momento dell'attivazione la sig.ra pagava la somma di euro 74,50 (prima rata del canone di attivazione), oltre alla somma di euro 19,90 (anticipata, come da carta servizi Italiacom). Si precisa che il contratto veniva concluso soltanto verbalmente e, soltanto a seguito di un intervento tecnico da parte dei tecnici Telecom, alla cliente sarebbe stato inviato il contratto in originale da sottoscrivere e mandare indietro. E invero, si ritiene a sottolineare che Italiacom, al fine della fornitura dei propri servizi, utilizza i cavi Telecom, con la conseguenza che qualsiasi allacciamento alla compagnia Italiacom richiede necessariamente il sopralluogo dei tecnici Telecom, competenti a verificare la fattibilità del passaggio da un gestore all'altro. Italiacom deve, dunque, attendere l'OK di Telecom per attivare i propri servizi. Ricevuta la richiesta di attivazione del servizio, immediatamente Italiacom provvedeva a passare la pratica a Telecom, richiedendo intervento tecnico. L'OK di Telecom veniva comunicato ad Italiacom in data 15 settembre 2013 (come da allegato) ed immediatamente veniva organizzata la spedizione degli apparati per l'installazione della linea. Apparati che venivano ricevuti dalla cliente in data 5 dicembre 2013. Ad oggi la sig.ra Ceratti*

utilizza perfettamente i servizi Italiacom e non ha mai comunicato ad Italiacom la propria volontà di recedere dal contratto. Preme peraltro rilevare che la sig.ra Ceratti era perfettamente a conoscenza che a partire dal momento dell'adesione ad offerte Italiacom, vi erano 90 giorni a disposizione per l'attivazione dei servizi. Pertanto, Italiacom ritiene non essere responsabile in alcun modo del disservizio lamentato dalla sig.ra Ceratti".

II. Motivi della decisione

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

All'esito delle risultanze istruttorie si deve evidenziare che, in considerazione della tempistica dei 90 giorni solari di *"allacciamento per i servizi diretti o per i servizi forniti al cliente tramite la propria rete o tramite un doppino d'utente disaggregato"* prevista dall'art. 3, comma 1, della Carta Servizi Italiacom, a fronte della richiesta telefonica del 27 luglio 2013, il ritardo nell'attivazione del servizio voce e del servizio Adsl è circoscritto al periodo di riferimento intercorrente dal 25 ottobre 2013 al 5 dicembre 2013, quindi per il numero complessivo di 41 giorni.

Al riguardo, si rileva che la società Italiacom S.p.A. non ha addotto alcuna giustificazione in ordine alla ritardata consegna del modem e, quindi, alla conseguente ritardata attivazione di entrambi i servizi, avvenuta solo in data 5 dicembre 2013. Infatti, la predetta società si è limitata ad eccepire che *"l'OK di Telecom veniva comunicato ad Italiacom in data 15 settembre 2013 (come da allegato) ed immediatamente veniva organizzata la spedizione degli apparati per l'installazione della linea"*, senza, però, addurre alcuna motivazione in ordine all'eventuale sussistenza di impedimenti tecnici o amministrativi, che hanno ritardato la consegna dell'apparato richiesto in sede di adesione contrattuale; procrastinando, in tal modo, l'attivazione di entrambi i servizi.

Pertanto, in assenza di prova contraria, il ritardo nell'attivazione della fonia vocale e del servizio Adsl, protrattosi per 41 giorni, è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Italiacom S.p.A. ed, in quanto tale, implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente, da computarsi in base al parametro previsto dall'art. 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"*.

CONSIDERATO che la società Italiacom S.p.A. non ha addotto alcuna giustificazione tecnico-giuridica relativamente alla ritardata erogazione del servizio voce e del servizio Adsl nell'arco temporale sopra menzionato;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che l'accertata responsabilità per inadempimento contrattuale è ascrivibile esclusivamente alla società Italiacom S.p.A.,

con conseguente obbligo della stessa a provvedere alla liquidazione dell'importo di euro 615,00 a titolo di indennizzo per la ritardata attivazione del servizio telefonico e del servizio Adsl dal 25 ottobre 2013 al 5 dicembre 2013;

RITENUTO, infine, che, per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare in favore dell'istante l'importo omnicomprensivo di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese procedurali sostenute dall'istante in considerazione del fatto che il tentativo obbligatorio di conciliazione esperito presso il Corecom Sicilia si è concluso con esito negativo e che l'utente non ha per contro sostenuto spese per presenziare all'udienza svolta dinanzi all'Autorità;

RITENUTO che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questa Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA

1. L'accoglimento dell'istanza formulata in data 19 novembre 2013 dalla sig.ra Ceratti.
2. La società Italiacom S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario, le somme così liquidate:

i) euro 615,00 (seicentoquindici/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 7,50 (sette/50) per il numero di 41 giorni di ritardata attivazione di entrambi i servizi dal 25 ottobre 2013 al 5 dicembre 2013 secondo quanto previsto dall'articolo 3, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
ii) euro 100,00 (cento/00) quale rimborso delle spese sostenute dall'utente stesso per l'esperimento del tentativo di conciliazione e per lo svolgimento della presente procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11 comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti ed è pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Napoli, 30 gennaio 2014

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

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