



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 49/15/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
DI MATTEO / TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 2498/14)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 20 aprile 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. Di Matteo, del 26 novembre 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Il sig. Di Matteo, intestatario dell'utenza telefonica n. 081.7576xxx, 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 Wind Telecomunicazioni S.p.A.

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., inoltrata in data 11 marzo 2014, previa migrazione della numerazione dal precedente gestore Wind Telecomunicazioni S.p.A., la predetta società Telecom Italia S.p.A. non provvedeva all'attivazione di entrambi i servizi e non forniva riscontro ai ripetuti reclami.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per la mancata erogazione di entrambi i servizi a far data dalla sottoscrizione contrattuale;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami scritti del 7 maggio 2014 e dell'8 settembre 2014;
- iii. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società Telecom Italia S.p.A., con nota inviata in data 26 gennaio 2015 a mezzo posta certificata, ha rappresentato quanto segue: *“il cliente in data 24 gennaio 2011 migrava verso altro gestore. In data 11 marzo 2014 compilava una richiesta di rientro in Telecom Italia. Dalle verifiche effettuate, in data 25 marzo 2014, veniva emesso un ordinativo di rientro ULL Number Portability processato ai sensi della delibera n. 274/07/CONS, con DAC (data accettazione consegna) del 3 aprile 2014, rimodulata al 23 aprile 2014 con nota: espletamento tecnico KO, per impossibilità ad avere il servizio ADSL per risorse in centrale non disponibili ed il cliente rifiuta anche la fonia. A fronte di quanto sopra, la linea n. 081.7576xxx è rimasta in carico all'altro gestore e la funzionalità a detta del cliente è stata regolare. Per quanto concerne la richiesta del cliente, si fa presente che, come sopra riportato il cliente ha rifiutato il rientro della linea fonia, per impossibilità di avere il servizio ADSL per risorse in centrale non disponibili. Pertanto, la scrivente società chiede di voler accertare e riconoscere l'infondatezza di tutte le pretese avanzate a Telecom Italia”*.

3. Motivazione della decisione

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

In via preliminare, la richiesta dell'istante di cui al punto i), di liquidazione di un indennizzo per mancata attivazione di entrambi i servizi previa portabilità, deve ritenersi



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

accoglibile, sia pure limitatamente al periodo intercorrente dal 23 aprile 2014 (data di rimodulazione della DAC e di ricezione della causale di scarto: “*Espletamento tecnico KO*”, come si evince dalla documentazione acquisita agli atti) al 9 gennaio 2015 (data di deposito dell’istanza introduttiva del presente procedimento), per il numero complessivo di 261 giorni. Tale disservizio implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall’utente da computarsi in base al parametro previsto dall’articolo 3, comma 3, dell’allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, secondo il quale “*Se il ritardo riguarda procedure per il cambio di operatore gli importi di cui al comma 1 sono ridotti ad un quinto*”, in considerazione del fatto che l’utenza telefonica *de qua*, nella disponibilità del precedente operatore Wind Telecomunicazioni S.p.A., non è stata comunque disservita. Nel caso di specie, il parametro di euro 1,50 *pro die* (pari ad un quinto di euro 7,50 *pro die* previsto al comma 1, del sopracitato articolo) deve essere computato in misura pari al doppio per entrambi i servizi, in conformità a quanto previsto dall’articolo 12, comma 2, del sopra citato regolamento, attesa la natura *business* della stessa utenza interessata dal disservizio.

Infatti, a prescindere dalla imputabilità o meno del disservizio lamentato dall’istante, nell’ambito del singolo rapporto contrattuale insorto tra le parti all’atto di ricezione da parte del gestore del modulo di adesione contrattuale sottoscritto dall’utente, l’operatore è, comunque, tenuto al rispetto degli oneri informativi circa i tempi della realizzazione dell’intervento o gli eventuali impedimenti. Nel caso di specie, la società Telecom Italia S.p.A. non ha reso edotto l’istante in ordine agli impedimenti tecnici ostativi al completamento della procedura di migrazione; al riguardo, a fronte della circostanza dedotta in memoria dalla predetta società, secondo la quale “*in data 25 marzo 2014, veniva emesso un ordinativo di rientro ULL Number Portability processato ai sensi della delibera n. 274/07/CONS, con DAC rimodulata al 23 aprile 2014 con nota: espletamento tecnico KO, per impossibilità ad avere il servizio ADSL per risorse in centrale non disponibili ed il cliente rifiuta anche la fonìa*”, la società Telecom Italia S.p.A. avrebbe dovuto provare, nel corso della presente procedura, di avere informato l’istante in ordine all’asserita, quanto non giustificata, causale di scarto. Peraltro, dalle risultanze istruttorie emerge che il rifiuto dell’istante, eccetto in memoria dalla società Telecom Italia S.p.A., non è stato comunque supportato da idoneo tracciamento, in quanto la società medesima avrebbe dovuto comunque provare la sussistenza dell’atto abdicativo, mediante l’esibizione di un *verbal ordering* o quanto meno di un rapporto documentale di esito negativo di intervento tecnico.

Da ultimo, per quanto concerne la richiesta dell’istante di cui al punto *ii*), di liquidazione di un indennizzo per mancato riscontro al reclamo, la stessa deve ritenersi accoglibile, da computarsi in base al parametro previsto dall’articolo 11, comma 1, dell’allegato A alla delibera n. 73/11/CONS secondo il quale “*Se l’operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell’Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00*”. Il predetto computo va riferito esclusivamente al reclamo dell’8 settembre 2014, in quanto non risulta agli atti alcun tracciamento della nota precedente del 7 maggio 2014, di cui



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

l'istante ha allegato solo il rapporto di trasmissione. Di conseguenza, a fronte del reclamo scritto inviato dal legale dell'istante in data 9 settembre 2014, in considerazione dei 93 giorni intercorrenti dal 9 ottobre 2014 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 9 gennaio 2015, data di deposito dell'istanza introduttiva del presente procedimento, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di euro 93,00 (novantatre/00) a titolo di indennizzo per il mancato riscontro al predetto reclamo.

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) per le spese sostenute, considerato che l'istante ha avviato la procedura conciliativa presso il CO.RE.COM Campania e si è fatto assistere nella presente procedura;

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 l'istanza del sig. Di Matteo 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 pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 783,00 (settecentoottantatre/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 3,00 *pro die* per il numero di 261 giorni di mancata attivazione del servizio telefonico, dal 23 aprile 2014 al 9 gennaio 2015, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 3, comma 3, e 12, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS;

ii. euro 783,00 (settecentoottantatre/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 3,00 *pro die* per il numero di 261 giorni di mancata attivazione del servizio ADSL, dal 23 aprile 2014 al 9 gennaio 2015, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 3, comma 3, e 12, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS;

iii. euro 93,00 (novantatre/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro ordinario giornaliero di euro 1,00 *pro die* per il numero di 93 giorni di mancata risposta al reclamo dell' 8 settembre 2014, secondo quanto previsto dall'articolo 11, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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.

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, 20 aprile 2015

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

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