



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 52/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
LEGGIERO ASSICURAZIONI/TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14/342/17)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 12 giugno 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. 125/17/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 denominato *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 denominato *Regolamento indennizzi* ;

VISTA l’istanza della sig.ra Leggiero, in qualità di amministratore *pro tempore* della società Leggiero Assicurazioni del 16 febbraio 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

La società Leggiero Assicurazioni, in persona dell'amministratore *pro tempore*, intestataria delle utenze telefoniche *business* n. 0823328xxx e n. 082313521xxx, contesta il ritardato trasloco delle predette linee telefoniche da parte della società Telecom Italia S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato che in data 16 luglio 2015 richiedeva il trasloco delle predette numerazioni dalla vecchia alla nuova sede professionale site in Caserta (CE).

A fronte della predetta richiesta e a seguito di ripetuti reclami telefonici, la società Telecom Italia S.p.A. forniva informazioni contrastanti e procrastinava il completamento della procedura di trasloco, che avveniva solo in data 14 marzo 2016, a seguito della predisposizione di un intervento tecnico *in loco*.

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

i. la liquidazione di un indennizzo per il ritardato trasloco di entrambe le linee telefoniche a far data dalla richiesta del 16 luglio 2015 e per mancata informazione in ordine alla realizzazione dell'intervento tecnico;

ii. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione dei servizi a far data dalla richiesta di trasloco;

iii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami;

iv. il rimborso degli importi fatturati nel periodo di mancata fruizione del servizio e dell'importo di euro 120,00 iva esclusa addebitato per intervento tecnico;

v. il risarcimento danni;

vi. 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'art. 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 parzialmente accolte come di seguito precisato.

In primis, per quanto concerne il ritardato trasloco delle linee telefoniche n. 0823328xxx e n. 082313521xxx, oggetto di contestazione, l'art. 9, 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, con mantenimento del



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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”*. Orbene, dalle risultanze istruttorie emerge 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’art. 1218 del Codice civile, richiamate peraltro dal comma 1, del sopra citato art. 9, delle Condizioni generali di abbonamento.

Nello specifico, detta società non ha dimostrato di avere provveduto tempestivamente ad informare l’istante medesimo in ordine alla sussistenza di eventuali impedimenti tecnici, incidenti sul *delivery* della richiesta di trasloco. Sul punto, la società Telecom Italia S.p.A. avrebbe dovuto informare, entro la tempistica contrattuale, l’istante in ordine alle criticità tecniche/fattuali riscontrate nel corso della procedura di trasferimento delle linee, in ossequio ai criteri uniformi di trasparenza e chiarezza, di cui all’art. 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’art. 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”*. Inoltre, va rilevato che la società Telecom Italia S.p.A., a fronte delle ripetute richieste di chiarimenti ed informazioni in ordine allo stato di lavorazione dell’ordinativo di trasloco, ha inviato all’istante missive discordanti ed incongruenti; a titolo esemplificativo in data 5 febbraio 2016 detta società forniva la seguente comunicazione: *“la informiamo che la sua segnalazione di reclamo è in lavorazione e, salvo diversa comunicazione, le forniremo riscontro entro il giorno 31 dicembre 2015”*; quindi con la predetta paradossale comunicazione, la società Telecom Italia S.p.A. rappresentava che avrebbe fornito un riscontro entro il 31 dicembre 2015, data che precedeva di oltre un mese il giorno in cui era stata inviata la missiva a mezzo mail.

Per quanto sopra esposto, si deve rilevare che il ritardo nel trasloco delle linee telefoniche è circoscritto al periodo di riferimento intercorrente dal 26 luglio 2015 (*dies a quo* computato dalla richiesta del 16 luglio 2015 decurtati i dieci giorni di franchigia previsti dalle Condizioni generali di abbonamento) al 14 marzo 2016 (data di espletamento del trasloco), per il numero complessivo di 192 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’art. 26 delle condizioni generali di Telecom Italia, trattandosi di offerta business *“Evoluzione Ufficio Small”* con canone bimestrale pari ad euro 170,00 (centosettanta/00), al netto di Iva, secondo quanto previsto dall’art. 2, comma 2, del *Regolamento indennizzi*, *“resta salva l’applicazione, nella decisione delle controversie*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

ai sensi del comma 1, degli indennizzi contrattualmente stabiliti qualora di importi unitari superiori a quelli di cui al presente regolamento, indipendentemente dai limiti massimi eventualmente previsti”.

Di converso, la richiesta dell'istante di cui al punto *ii*), di liquidazione di un indennizzo per la sospensione delle a far data dalla richiesta di trasloco non deve ritenersi accoglibile, atteso che la mancata fornitura dei servizi presso il nuovo indirizzo, riferita al medesimo arco temporale, è assorbita dalla misura indennitaria di cui sopra.

La richiesta dell'istante di cui al punto *iii*), deve ritenersi accoglibile, relativamente all'indennizzo per mancato riscontro ai numerosi reclami presentati, da computarsi in base al parametro previsto dall'art. 11, comma 1, del *Regolamento indennizzi*. Di conseguenza, a fronte del primo reclamo scritto inoltrato dall'istante in data 13 agosto 2015, in considerazione dei 439 giorni intercorrenti dal 12 settembre 2015 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 24 novembre 2016, data di prima interlocuzione tra le parti innanzi al CORECOM Campania, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di euro 300,00 a titolo di indennizzo per il mancato riscontro al predetto reclamo, computato nella misura massima.

Parimenti, la richiesta dell'istante di cui al punto *iv*), di rimborso degli importi fatturati nel periodo di mancata fruizione del servizio e dell'importo di euro 120,00 iva esclusa addebitato per intervento tecnico, può ritenersi accoglibile, atteso che l'operatore non ha fornito alcuna argomentazione difensiva, così da ritenere non contestata la richiesta di rimborso degli stessi. Al riguardo, l'operatore avrebbe dovuto quanto meno dimostrare la previsione del predetto costo in sede di adesione contrattuale, in ossequio al principio di buona fede, di correttezza e di trasparenza pre - contrattuale e contrattuale.

Da ultimo, la richiesta dell'istante di cui al punto *v*), non può ritenersi accoglibile atteso che la liquidazione dei danni esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, ai sensi dell'art.19, comma 4, del *Regolamento*.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00), considerato che l'istante ha avviato la procedura conciliativa presso il CORECOM Campania e si è fatto assistere nella presente procedura;

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della sig.ra Leggiero, in qualità di amministratore *pro tempore* della società Leggiero Assicurazioni, nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 8.160,00 (ottomilacentosessanta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 42,50 pari al 50% del canone mensile di euro 85,00 per il numero di 192 giorni di ritardato trasloco, secondo quanto previsto dall'art. 26, delle condizioni generali di contratto di Telecom Italia, applicato in virtù dallo art. 2, comma 2, del *Regolamento indennizzi*;

ii. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo computato nella misura massima per il mancato riscontro al reclamo del 13 agosto 2015, secondo quanto previsto dall'art. 11, comma 1, del *Regolamento indennizzi*.

3. La società Telecom Italia S.p.A. è, altresì, tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente alle utenze telefoniche *business* n. 0823328xxx e n. 082313521xxx, mediante il rimborso di tutti gli importi addebitati nel periodo di mancata fruizione dei servizi e dell'importo di euro 120,00 iva esclusa addebitato a titolo di intervento tecnico, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

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'art. 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.

Roma, 12 giugno 2017

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

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