



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 53/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
SICO/TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14/703/17)**

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. 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 del sig. Sico, del 4 aprile 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Il sig. Sico, sottoscrittore di una proposta di abbonamento *Tim Smart*, contesta la mancata attivazione del servizio telefonico e del servizio ADSL da parte della società Telecom Italia S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato che nel mese di ottobre 2015 richiedeva l'attivazione di una nuova linea telefonica e del servizio ADSL presso il proprio indirizzo in Napoli.

A fronte di numerosi solleciti di attivazione del servizio al 181, rimasti tutti inevasi e di un unico intervento *in loco* predisposto dai tecnici Telecom nel mese di dicembre 2015, risultato non definitivo, l'istante si vedeva costretto ad esperire il tentativo di conciliazione presso il CORECOM Campania e contestualmente a richiedere l'adozione di provvedimento temporaneo. Solo in sede conciliativa, la società Telecom Italia S.p.A. comunicava la sussistenza di un impedimento tecnico, quale causa ostativa della mancata attivazione della linea telefonica.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per la mancata attivazione di entrambi i servizi, secondo il quadro regolamentare vigente;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- iii. 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 parzialmente accolte come di seguito precisato.

In via generale si deve evidenziare che in ordine alla mancata attivazione del servizio telefonico e del servizio ADSL, oggetto di contestazione, l'articolo 4, comma 1, delle Condizioni generali di abbonamento di Telecom prevedendo che l'attivazione del servizio avvenga 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 “[q]ualora, 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". Orbene, dalle risultanze istruttorie emerge che la società medesima non ha fornito la prova di eventi giustificativi, come cause di esonero da responsabilità per inadempimento contrattuale ai sensi dell'articolo 1218 del codice civile, richiamate peraltro dal comma 3, del sopra citato articolo 4, delle Condizioni generali di abbonamento. Al riguardo, si deve puntualizzare che solo con l'avvio della procedura conciliativa detta società si è limitata a rappresentare la sussistenza di un impedimento tecnico, incidente sul *delivery* della richiesta di attivazione; impedimento confermato nel corso della presente procedura, mediante esibizione della copia della schermata *Siebel* da cui si evince la causale di Rete "*occorre tubazione a cura del cliente*". Al riguardo, la società Telecom Italia S.p.A. avrebbe dovuto rendere edotto l'istante in ordine all'asserito impedimento tecnico già in sede di intervento tecnico *in loco*; laddove la stessa, fornendo continue rassicurazioni in risposta alle richieste dell'istante, nelle date rispettivamente del 29 aprile 2016, del 2 maggio 2016, del 5 maggio 2016 e del 16 maggio 2016 ha comunicato al sig. Sico l'imminente attivazione del servizio *Tim Smart*, indicando l'assegnazione di ben tre numerazioni diverse, di seguiti riportate 0817597xxx, 0817599xxx, 0815841xxx. 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*".

Ergo, all'esito dell'istruttoria svolta va rilevato che, in mancanza di prova contraria, la mancata attivazione del servizio telefonico per il numero di 195 giorni intercorrenti dal 1 novembre 2015 al 2 giugno 2016 (data di comunicazione dell'annullamento dell'ordine di attivazione) è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Telecom Italia S.p.A. 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* 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 la mancata attivazione del servizio ADSL segnatamente al suindicato periodo di riferimento legittima la liquidazione di un indennizzo da computarsi con medesima parametrizzazione.

Diversamente, non può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto *ii)*, di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami, attesa l'insussistenza di qualsiasi nota scritta che possa ricondursi nella fattispecie del reclamo, così come definita dall'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera n. 179/03/CSP.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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), 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'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Sico, 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, altresì, tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 1.605,00 (milleseicentocinque/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 7,50 *pro die* per il numero di 214 giorni di mancata attivazione del servizio telefonico, secondo quanto previsto dall'articolo 3, comma 1 e 2, del *Regolamento indennizzi*;

ii. euro 1.605,00 (milleseicentocinque/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 7,50 *pro die* per il numero di 214 giorni di mancata attivazione del servizio ADSL, secondo quanto previsto dall'articolo 3, comma 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.

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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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