

DELIBERA n. 58/08/CIR  
definizione della controversia Rabbi/Telecom Italia s.p.a.

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 2 luglio 2008;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la delibera n. 182/02/CONS, "Adozione del regolamento per la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e utenti";

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA l'istanza del 6 settembre 2006 (prot. n. 0035296/06/NA) con la quale il Sig. XXX ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia S.p.A., avente ad oggetto la mancata attivazione del servizio Adsl;

VISTA la nota del 13 settembre 2006 (prot. n. U/0036355/06/NA), con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 14 del summenzionato regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della questione in data 28 settembre 2006;

VISTA la nota dell'11 luglio 2007 (prot. n. U/0044985/07/NA), con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori ha comunicato alle parti, in accoglimento della richiesta formulata dall'istante il 10 luglio 2007, la fissazione di una nuova udienza di discussione, convocando le stesse a presentarsi in data 3 agosto 2007;

UDITE le parti nell'udienza del 28 settembre 2006 e del 3 agosto 2007;

VISTA la nota del 28 aprile 2008, registrata al protocollo dell'Autorità col n. 28710 del 15 agosto 2008, con la quale la parte istante, in considerazione del fallimento delle trattative per il componimento transattivo della vertenza, chiede la prosecuzione del procedimento di definizione;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

### **I. Oggetto della controversia**

Il Sig. XXX, titolare dell'utenza n. YYY, nella propria istanza e nel corso dell'istruttoria ha rappresentato quanto segue:

- nel mese di luglio 2004 veniva attivata, da parte della società Telecom Italia S.p.A., una linea ISDN, mal funzionante fin dall'inizio;
- in mancanza di una risoluzione del problema, nonostante i ripetuti interventi operati da tecnici della Telecom Italia S.p.A., l'utente ne chiedeva la disattivazione. Sollecitava altresì la rimozione, ovvero la sistemazione, dei pali presenti sul proprio terreno;
- necessitando di un collegamento internet per ragioni professionali, l'istante richiedeva l'attivazione del medesimo servizio ad altro operatore, il quale, con lettera datata agosto 2006, comunicava al cliente l'esistenza di vincoli tecnici che impedivano alla società di procedere al perfezionamento del contratto;
- per quanto sopra esposto l'istante chiede 1) di obbligare la società Telecom Italia S.p.A. a fornire un accesso ad internet con tecnologia ISDN o HDSL; 2) la messa in sicurezza della palificazione presente sul terreno di proprietà dell'istante, oltre ad un indennizzo per la occupazione di detto suolo; 3) in ultima istanza, la rimozione dei pali telefonici abusivamente apposti.

Telecom Italia S.p.A. in sede di udienza e con memorie difensive prodotte in data 3 agosto 2007, ha dichiarato quanto segue:

- a far data del 28 settembre 2006 nessuna delle due centrali site in prossimità dello Studio Tecnico del Sig. XXX sono attrezzate per la tecnologia Adsl;
- in ordine al problema della palificazione la società si impegna a provvedere alla messa in sicurezza della stessa, nonché a contattare il cliente per addivenire ad una soluzione di reciproca soddisfazione;
- dalle verifiche svolte risulta confermata l'impossibilità di servire l'abitazione dell'istante con la tecnologia Adsl; in ogni caso il Sig. XXX ha rifiutato la proposta di attivare una linea HDSL, in quanto ritenuta non conveniente rispetto alla soluzione di accesso satellitare, in modalità flat, già utilizzata;

- relativamente al malfunzionamento della linea ISDN la società fa presente che, a seguito di sopralluogo, è stato rilevato che gli stessi dipendevano dalla eccessiva distanza dell'impianto dalla centrale; in particolare la problematica poteva essere risolta attivando una linea RTG con cambio del numero. Anche la suddetta soluzione è stata rifiutata dal cliente, in quanto non rispondente alle proprie esigenze di traffico;
- con riferimento alle richieste inerenti alla palificazione telefonica esistente sulla proprietà di controparte, ed in particolare alle richieste relative alla messa in sicurezza dei pali, o in subordine alla rimozione della stessa, e all'indennizzo per abusiva occupazione del suolo, eccepisce che tali aspetti esulano dalla competenza dell'Autorità. In ogni caso dichiara di aver provveduto alla messa in sicurezza della palificazione *de qua*;

## II. Valutazioni in ordine al caso in esame.

1. Preliminarmente, in considerazione dell'eccezione sollevata dalla società Telecom Italia S.p.A., è necessario definire l'ambito entro il quale l'Autorità esercita i propri poteri di cognizione, ovvero di risoluzione delle controversie, nel rispetto delle vigenti disposizioni regolamentari. Sul punto, come argomentato dall'attuale resistente, l'articolo 3 comma 1 del "*Regolamento di procedura relativo alle controversie tra organismi di telecomunicazioni ed utenti*", adottato con la delibera n. 182/02/CONS (successivamente modificata dalla delibera n. 173/07/ONS), circoscrive le tipologie di controversie suscettibili di essere deferite all'Agcom a quelle in cui "*utenti, singoli e associati, ovvero gli organismi di tlc lamentano la violazione di un proprio diritto o interessi protetti da un accordo di diritto privato o dalle norme in materia di telecomunicazioni attribuite alla competenza dell'Autorità*". Il problema della localizzazione degli impianti viene espressamente disciplinato nel capo V del decreto legislativo 259/03 intitolato "*Disposizioni relative a reti ed impianti*" (articoli 86 e seguenti). Le suddette norme, nel recepire le disposizioni comunitarie, stabiliscono che gli impianti di reti di comunicazione elettronica, nonché le opere accessorie occorrenti per la funzionalità degli stessi, hanno carattere di pubblica utilità se finalizzati alla fornitura di servizi ad uso pubblico, ovvero esercitati dallo Stato (articolo 90 comma 1). La localizzazione di tali impianti non avviene in modo casuale ma può essere condizionata dalla necessità di accedere a terreni privati, ovvero utilizzare infrastrutture già esistenti. Ed ancora, l'interesse generale alla loro realizzazione prevale, in ogni caso, su quello del privato al mantenimento della pienezza delle facoltà legate al diritto di proprietà. Sulla scorta di tali esigenze, lo stesso Codice ha previsto l'applicabilità di una serie di istituti, anche di natura coattiva (es. l'espropriazione), finalizzati all'acquisizione patrimoniale dei beni immobili necessari alla realizzazione degli impianti e delle opere. Alla luce di tali considerazioni la richiesta di rimozione di infrastrutture, destinate a soddisfare primarie esigenze della collettività, esula dall'ambito oggettivo di cognizione dell'Agcom, in quanto non attiene alla

violazione di diritto o interesse protetto dalle norme in materia di tlc attribuite alla competenza dell'Autorità. Né la stessa Amministrazione può statuire sulla richiesta di indennizzo da erogarsi in caso mancato consenso del proprietario del suolo all'apposizione della predetta palificazione. Sul punto potrà essere adita la competente autorità giurisdizionale, nei termini previsti dal DPR 327/01 (articolo 53 comma 3), cui l'articolo 92 comma 3 del Codice rinvia espressamente. Per completezza espositiva è opportuno aggiungere che nel corso dell'audizione del 3 agosto 2007 la società Telecom Italia S.p.A., in ottemperanza all'impegno assunto nelle more della prima udienza di discussione, ha dichiarato di aver provveduto alla messa in sicurezza della palificazione *de qua*.

2. In ordine al secondo motivo oggetto di istanza, l'utente lamenta la mancata fruizione di un accesso ad internet con tecnologia ISDN o HDSL, rispetto alla quale la società Telecom Italia S.p.A. ha fornito, nel corso del procedimento, tutte le indicazioni idonee ad escludere una propria responsabilità. Tale impossibilità, come dimostrato in sede istruttoria, è imputabile esclusivamente a ragioni di carattere tecnico: essa è dipesa dalla eccessiva distanza dell'impianto dalla centrale, ovvero dalla circostanza che nessuna delle due centrali site in prossimità dello studio del Sig. XXX sia attrezzata per garantire la fornitura di tecnologia Adsl.
3. Va tenuto presente, d'altronde, che una volta accertata l'impossibilità di fornire una connessione Adsl, Telecom Italia S.p.A. ha prospettato due ipotesi di soluzione, entrambe non accettate dalla parte istante. In specie l'utente ha rifiutato l'offerta di connessione Hdsl, in quanto ritenuta non conveniente rispetto alla soluzione di accesso satellitare, in modalità flat, già utilizzata, né ha ritenuto conforme alle proprie esigenze di traffico la proposta di attivare una linea RTG con cambio del numero.
4. Pertanto nessuna violazione in materia di fornitura di Servizio Universale può ritenersi imputabile alla società Telecom Italia S.p.A., la quale, nel rispetto della disposizione ex articolo 54 comma 2 del Codice, ha garantito l'accesso ad internet in modalità *dial up*, prospettando altresì delle soluzioni che potessero garantire più efficace accesso ad internet, seppure nei limiti tecnici riscontrati nel caso di specie.

CONSIDERATO che la richiesta relativa alla abusiva occupazione del suolo con la palificazione non attiene alla violazione di diritti ovvero interessi protetti da un accordo di diritto privato o dalle norme in materia di telecomunicazioni attribuite alla competenza dell'Autorità, come prescritto dall'articolo 3 comma 1 del Regolamento adottato con delibera 182/02/CONS;

RITENUTO, in relazione alla impossibilità per l'istante di fruire di un accesso ad internet con tecnologia ISDN o HDSL, di non poter ravvisare alcuna responsabilità della società Telecom Italia S.p.A.;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Roberto Napoli, relatore ai sensi dell'art. 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

### **DELIBERA**

1. l'inammissibilità dell'istanza presentata dal Sig. XXX nella parte in cui si chiede di statuire in ordine alla rimozione dei pali telefonici ed al riconoscimento di un indennizzo per l'occupazione del suolo;
2. il rigetto dell'istanza nella parte in cui si chiede di accertare la responsabilità della società Telecom Italia S.p.A. per la mancata fruizione di un accesso internet con tecnologia ISDN o HDSL.

La presente delibera è pubblicata nel Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità, [www.agcom.it](http://www.agcom.it).

Ai sensi dell'art. 1 comma 26 della legge 31 luglio 1997, n. 249, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 23 bis, comma 2, della legge 6 dicembre 1971 n. 1034 e successive integrazioni e modificazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

Roma, 2 luglio 2008

IL PRESIDENTE  
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE  
Roberto Napoli

per attestazione di conformità a quanto deliberato  
Roberto Viola