



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 59/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ECOCLIMA SERVICE di BENCIVENGA e TECNOBLOCK di
BENCIVENGA /VODAFONE ITALIA S.P.A./TELECOM ITALIA S.P.A
(GU14/816/2017)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 26 marzo 2018;

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 “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/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 sugli indennizzi*;

VISTA l’istanza delle società Ecoclina Service di Bencivenga e Tecnoblock di Bencivenga, del 19 aprile 2017;

VISTI gli atti del procedimento;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione degli istanti

Gli istanti lamentano il ritardo nell'espletamento della procedura di migrazione dell'utenza telefonica *business* n. 0823204***, nonché l'attivazione del servizio voce in tecnologia diversa da quella prevista nel contratto.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, gli utenti hanno dichiarato quanto segue:

a. l'utenza telefonica *business* n. 0823204*** era intestata alla società Ecoclima Service di Bencivenga;

b. in data 16 giugno 2015, la società Tecnoblock di Bencivenga ha sottoscritto un contratto con l'operatore Telecom Italia S.p.A. avente ad oggetto l'attivazione dei servizi, voce ISDN e ADSL, sulla predetta linea, previa migrazione da Vodafone Italia S.p.A.;

c. dopo una serie di reclami, in data 25 marzo 2016, i tecnici di Telecom Italia S.p.A. hanno predisposto l'impianto e, in seguito, la società Tecnoblock ha ricevuto il contratto in cui era scritto che a far data dal 25 marzo 2016 la linea telefonica era stata attivata, "*cosa non vera*";

d. in data 8 aprile 2016, avendo riscontrato la totale interruzione dei servizi, gli istanti hanno contattato prima Vodafone Italia S.p.A. che si è dichiarata estranea al disservizio, in quanto l'utenza risultava gestita da altro operatore, poi Telecom Italia S.p.A. che è intervenuta e il giorno 11 aprile 2016 ha attivato la linea voce, ma in tecnologia analogica anziché ISDN, pertanto non era possibile effettuare/ricevere più di una chiamata contemporaneamente;

e. inoltre, dall'8 al 30 aprile 2016 il servizio ADSL è risultato non funzionante;

f. in relazione a tanto, sono stati inviati due reclami a mezzo fax, precisamente in data 11 e 13 aprile 2016, non riscontrati.

In base a tali premesse, gli istanti hanno chiesto:

i. la corresponsione di un indennizzo per ritardata attivazione del servizio voce in riferimento al periodo compreso dal 16 giugno 2015 all'11 aprile 2016;

ii. la corresponsione di un indennizzo per ritardata attivazione del servizio ADSL in riferimento al periodo compreso dal 16 giugno 2015 al 30 aprile 2016;

iii. la corresponsione di un indennizzo per malfunzionamento del servizio voce in riferimento al periodo compreso dall'8 all'11 aprile 2016;

iv. la corresponsione di un indennizzo per malfunzionamento del servizio ADSL in riferimento al periodo compreso dall'8 al 30 aprile 2016;

v. la corresponsione di un indennizzo per attivazione di un servizio diverso da quello richiesto, ovvero in tecnologia analogica anziché in ISDN;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- vi. la corresponsione di un indennizzo per mancata risposta ai reclami, con particolare riferimento a quello inviato da entrambe le società istanti ad entrambi gli operatori in data 16 settembre 2015 e a quello inviato in data 11 aprile 2016;
- vii. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione degli operatori

L'operatore Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto memorie in relazione ai fatti rappresentati dall'utente.

L'operatore Vodafone Italia S.p.A. ha dichiarato che in data 27 luglio 2015 “*risulta inserita a sistema una richiesta di migrazione verso Telecom, scartata con causale DN non associato all'accesso da migrare, in data 31 luglio 2015*”. In data 29 marzo 2016 è stata ricevuta altra richiesta di NP pura, regolarmente espletata in data 11 aprile 2016.

Infine la Società ha rilevato che ai vari reclami ricevuti ha dato sempre riscontro, invitando l'utente a contattare il gestore *recipient*.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dagli istanti possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato.

In primis, si rileva che le doglianze mosse nei confronti di Telecom Italia S.p.A. restano incontestate, non avendo l'operatore rilevato alcunché a propria difesa, tantomeno contraddetto la rappresentazione dei fatti esposta nell'istanza di definizione.

Nel merito, la richiesta *sub* i. può trovare accoglimento in quanto dalla documentazione in atti e, in particolare, dalle memorie di Vodafone Italia S.p.A. è risultato, incontestatamente, che la richiesta di migrazione da Vodafone Italia S.p.A. a Telecom Italia S.p.A., del 16 giugno 2015, è stata espletata solo in data 11 aprile 2016 per fatti non imputabili all'operatore *donating*. In relazione a tanto, tenuto conto che nelle more dell'espletamento della procedura i servizi sull'utenza dedotta in controversia risultano regolarmente erogati da Vodafone Italia S.p.A., Telecom Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere alla società Tecnoblock di Bencivenga, in qualità di contraente, l'indennizzo di cui all'articolo 3, comma 3, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 870,00 (ottocentosettanta/00), computati in riferimento al predetto periodo, nella misura di euro 3,00 al giorno, già decurtati di giorni 10 che Telecom Italia S.p.A. si riserva, ai sensi delle proprie Condizioni generali di contratto, per l'attivazione dei servizi.

Parimenti, in accoglimento alla richiesta *sub* ii. e fermo restando le medesime considerazioni di cui sopra, Telecom Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere alla società Tecnoblock di Bencivenga, in qualità di contraente, l'indennizzo di cui all'articolo 3, comma 3, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 870,00 (ottocentosettanta/00), a fronte del ritardo nell'espletamento della migrazione del servizio ADSL.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Viceversa, non si ritiene di accogliere le richieste *sub* iii. e iv. in quanto al fascicolo non vi è prova che la società Tecnoblock di Bencivenga, titolare del rapporto contrattuale con Telecom Italia S.p.A., abbia tempestivamente, ovvero in costanza di disservizio, segnalato la problematica all'operatore. In particolare, non è dimostrato l'invio del reclamo datato 4 aprile 2016, pertanto valgono le considerazioni costantemente espresse dall'Autorità secondo cui, in assenza di segnalazione/reclamo il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incombe l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi.

Inoltre, la richiesta *sub* v. merita accoglimento, come di seguito precisato. Atteso che, incontestatamente, Telecom Italia S.p.A. ha attivato il servizio voce in una tecnologia diversa da quella prevista nel contratto, si rileva che in sede di udienza, come risulta dal verbale in atti, i soggetti istanti, per mezzo di loro delegato, hanno precisato che la controversia ha ad oggetto i disservizi verificatisi sino alla data del 30 aprile 2016. In relazione a tanto, in riferimento al periodo compreso dall'11 aprile al 30 aprile 2016, l'operatore è tenuto a corrispondere alla società Tecnoblock di Bencivenga l'indennizzo di cui all'articolo 8, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un importo complessivo pari ad euro 95,00 (novantacinque/00), computati nella misura di euro 5,00 al giorno.

Parimenti, si ritiene di accogliere nei confronti di entrambi gli operatori la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, con particolare riferimento a quello attinente al ritardo nell'espletamento della procedura di migrazione, atteso che non c'è prova dell'invio di quello datato 11 aprile 2016, relativo all'interruzione della linea telefonica. In relazione a tanto, Telecom Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere alla società Tecnoblock di Bencivenga, in qualità di titolare del rapporto contrattuale, l'indennizzo di cui all'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 208,00 (duecentotto/00), computati in riferimento al periodo compreso dal 15 settembre 2015 (data in cui è stato inviato il reclamo) all'11 aprile 2016 (data in cui la richiesta dell'utente è stata riscontrata *per facta concludentia* in quanto la procedura di migrazione è stata espletata).

Analogamente e in riferimento al medesimo periodo, Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere alla società Ecoclima Service di Bencivenga, in qualità di titolare del rapporto contrattuale, l'indennizzo di cui all'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 208,00 (duecentotto/00), tenuto conto che ha addotto, ma non ha provato di aver tempestivamente riscontrato la segnalazione dell'istante.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore degli istanti, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 100,00 (cento/00), da addebitare a carico di ciascun operatore in misura proporzionale alle rispettive responsabilità, come sopra configurate.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, 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 delle società Ecoclima Service di Bencivenga e Tecnoblock di Bencivenga nei confronti, rispettivamente, di Vodafone Italia S.p.A. e Telecom Italia S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.
 2. Vodafone Italia S.p.A., oltre all'importo di euro 20,00 (venti/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, è tenuta a corrispondere, tramite assegno o bonifico bancario, in favore della società Ecoclima Service di Bencivenga un importo pari ad euro 208,00 (duecentotto/00), a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.
 3. Telecom Italia S.p.A., oltre all'importo di euro 80,00 (ottanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, è tenuta a corrispondere, tramite assegno o bonifico bancario, in favore della società Tecnoblock di Bencivenga i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - a. euro 870,00 (ottocentasettanta/00), a titolo di indennizzo per ritardato nell'espletamento della procedura di migrazione e attivazione del servizio voce sull'utenza *business* n. 0823204***;
 - b. euro 870,00 (ottocentasettanta/00), a titolo di indennizzo per ritardato nell'espletamento della procedura di migrazione e attivazione del servizio ADSL sull'utenza *business* n. 0823204***;
 - c. euro 95,00 (novantacinque/00), a titolo di indennizzo per attivazione di servizio non richiesto;
 - d. euro 208,00 (duecentotto/00), a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.
 4. Le società Vodafone Italia S.p.A. e Telecom Italia S.p.A. sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della 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'articolo 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 subìto.
- Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

Napoli, 26 marzo 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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