



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 60/15/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
IBBA /TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 2607/14)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 21 maggio 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 prof. Ibba, del 17 dicembre 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Il prof. Ibba, intestatario dell'utenza telefonica n. 0783.303xxx, contesta la ritardata attivazione del servizio ADSL da parte della società Telecom Italia S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, nel mese di ottobre 2013, aderiva all'offerta commerciale "Impresa Semplice" per la fornitura del servizio telefonico e del servizio ADSL presso il nuovo studio legale sito in Oristano alla Via Serneste n. 16. In data 14 novembre 2013, la società Telecom Italia S.p.A. comunicava che *"attesa l'esigenza di acquisire i permessi necessari per la realizzazione dell'impianto, il superamento di tali difficoltà era ipotizzabile entro il 9 aprile 2014"*. Successivamente, con nota del 2 dicembre 2013 la predetta società comunicava l'annullamento della richiesta di attivazione per la sussistenza di impedimenti tecnici ostativi alla realizzazione dell'impianto. Di seguito, in data 20 dicembre 2013 l'istante si vedeva costretto a formalizzare una nuova richiesta di attivazione della linea telefonica. A fronte dell'assegnazione della numerazione 0783.303xxx e dell'intervento tecnico *in loco* effettuato in data 15 gennaio 2014, l'istante riscontrava l'impossibilità di usufruire del servizio ADSL a causa della mancata consegna del modem/router e del mancato collaudo del relativo impianto. La società Telecom Italia S.p.A., nonostante i ripetuti reclami e l'adozione del provvedimento temporaneo da parte del CORECOM Sardegna, non garantiva la funzionalità del servizio ADSL.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per la ritardata attivazione del servizio ADSL;
- ii. il rimborso degli importi fatturati a titolo di canone ADSL a far data dall'attivazione;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 3 marzo 2014;
- iv. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società Telecom Italia S.p.A., con nota inviata in data 29 gennaio 2015 a mezzo posta certificata, ha rappresentato che: *"dalle verifiche effettuate sui sistemi informativi è emerso che la fonia ed il servizio ADSL "Alice Business Tutto Senza Limiti 20 Mega" risultano attivati in data 15 gennaio 2014. In particolare che il cliente è stato informato con nota del 2 dicembre 2013 dell'annullamento del primo ordinativo di attivazione con causale "KO - permesso negato Ente Pubblico". In data 23 dicembre 2013 è stato emesso un nuovo ordinativo di nuovo impianto con assegnazione del n. 0783.303xxx regolarmente attivato. In data 15 gennaio 2014 viene attivato anche il servizio ADSL secondo l'offerta "Tutto Senza Limiti 20 Mega". Trattasi di nuova*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

attivazione e non di guasto. Si è provveduto anche al rimborso dei canoni ADSL per l'importo di euro 19,33 + iva riferiti al periodo 15 gennaio 2014 (espletamento dell'ordinativo di attivazione ADS) al 12 febbraio 2014 (data di lavorazione del reclamo). Tale accredito è presente sul conto n. 2/14. Per quanto concerne la richiesta di rimborso, Telecom Italia procederà per la mancata attivazione a rimborsare l'importo di euro 112,31 + iva dal conto n. 2/14 (prima fattura) al conto n. 5/14 (l'importo complessivo era di euro 131,64 al quale è stato detratto euro 19,33 + iva già rimborsato)".

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 che seguono.

In *primis*, si deve rilevare che l'asserzione riportata nella memoria prodotta dalla società Telecom Italia S.p.A., secondo la quale *"la fonia ed il servizio ADSL risultano attivati in data 15 gennaio 2014"*, oltre a non essere provata, risulta discordante con quanto dedotto dalla società medesima con nota del 19 novembre 2014, in riscontro alla richiesta di memorie e/o documentazioni inviata in data 24 ottobre 2014 dal CORECOM Sardegna nel corso della procedura di adozione del provvedimento temporaneo, ai sensi dell'articolo 5, del Regolamento.

Nello specifico, con nota del 24 novembre 2014 il CORECOM Sardegna ha segnalato che la società Telecom Italia S.p.A. ha dichiarato che: *"il modem era stato installato e che il collegamento ADSL era attivo dal 29 ottobre 2014"*; circostanza, peraltro, smentita dalla parte istante, giusta comunicazione di cui *supra*, allegata in copia agli atti. Sul punto, a prescindere dalla palese discrasia delle asserzioni della società Telecom Italia S.p.A. nel corso di entrambe le procedure, la predetta società avrebbe dovuto produrre, al fine di escludere la propria responsabilità, copia dei files di *log* delle relative connessioni, a riprova dell'asserita attivazione.

Tanto premesso, in assenza di prova contraria, la richiesta dell'istante di cui al punto i) può ritenersi accoglibile, in quanto, in considerazione della tempistica dei 50 giorni prevista dall'articolo 3, delle condizioni generali di Telecom Italia per la procedura di attivazione del servizio ADSL, a fronte della richiesta del 20 dicembre 2013, il ritardo per il numero di 311 giorni intercorrenti dal 9 febbraio 2014 al 17 dicembre 2014 (data di deposito dell'istanza introduttiva del presente procedimento) è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Telecom Italia S.p.A.

Tale ritardo implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 3, comma 1, dell'allegato A alla delibera n.73/11/CONS, 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"*. Nel caso di specie, il parametro di euro 7,50 *pro die* deve essere computato in misura pari al doppio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

sopra citato Regolamento, attesa la natura “business” dell’utenza telefonica interessata dal disservizio.

Parimenti, deve ritenersi accoglibile la richiesta dell’istante di cui al punto ii), di rimborso degli importi fatturati a titolo di canone ADSL, a fronte della mancata fruizione del predetto servizio; in proposito, giova evidenziare che la stessa, in memoria, ha asserito che “*si procederà per la mancata attivazione a rimborsare l’importo di euro 112,31 + iva dal conto n. 2/14 (prima fattura) al conto n. 5/14 (l’importo complessivo era di euro 131,64 al quale è stato detratto euro 19,33 + iva già rimborsato)*”, omettendo però di fornire evidenza dei relativi adempimenti di competenza.

Da ultimo, deve ritenersi accoglibile la richiesta dell’istante di cui al punto iii), di liquidazione di un indennizzo a copertura del mancato riscontro del 3 marzo 2014, 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*”. Di conseguenza, in considerazione dei 224 giorni intercorrenti dal 3 aprile 2014 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 13 novembre 2014, data di prima interlocuzione tra le parti innanzi al CORECOM Sardegna, l’istante ha diritto alla corresponsione dell’importo di euro 224,00 (*duecentoventiquattro/00*) a titolo di indennizzo, computato nella misura massima 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 100,00 (*cento/00*) considerato l’istante ha presentato istanza di conciliazione presso il CORECOM Sardegna e non ha presenziato innanzi all’Autorità;

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 prof. Ibba, 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 provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all’utenza telefonica n. 0783.303xxx, mediante il rimborso di tutti gli importi fatturati a titolo di canone ADSL a decorrere dal mese di gennaio 2014, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

3. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (*cento/00*) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 4.665,00 (*quattromilaseicentosessantacinque/00*) a titolo di indennizzo, computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 *pro die* per il numero di 311 giorni di ritardata attivazione del servizio ADSL dal 9 febbraio 2014 al 17 dicembre 2014, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 3, comma 1, e 12, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS;

ii. euro 224,00 (*duecentoventiquattro/00*) a titolo di indennizzo per il mancato riscontro al reclamo del 3 marzo 2014, secondo quanto previsto dall'articolo 11, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS.

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'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 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, 21 maggio 2015

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

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