Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 633/16/CONS

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA INGLESE / TELECOM ITALIA S.P.A. (GU14 n. 2137/16)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione del Consiglio del 14 dicembre 2016;

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. 88/16/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 dell'avv. Inglese, del 28 settembre 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'avv. Inglese, intestataria dell'utenza telefonica n. 0828984xxx, contesta il ritardato trasloco della linea telefonica da parte della società Telecom Italia S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato che in data 27 marzo 2015 richiedeva il trasloco della linea telefonica e del servizio ADSL dall'ubicazione sita in Matinella di Albanella (SA) al Corso Europa n. 178, alla nuova abitazione sita sempre nella predetta frazione del Comune di Salerno alla via Giovanni XXIII, n. 12/D.

A fronte della predetta richiesta, la società Telecom Italia S.p.A. comunicava diverse date previste per l'attivazione dei servizi, ma di volta in volta le rimodulava; a seguito di numerosi reclami telefonici, la procedura di trasloco veniva completata solo in data 23 novembre 2015, oltre i termini previsti dalle Condizioni generali di contratto.

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

i. la liquidazione di un indennizzo per il ritardo nel trasloco della linea e per la conseguente sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL;

ii. il rimborso degli importi fatturati nel periodo di mancata fruizione del servizio, dal mese di aprile al mese di novembre 2015;

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 accolte come di seguito precisato.

In via generale si deve evidenziare che in ordine al ritardato trasloco della linea telefonica n. 0828984xxx, oggetto di contestazione, l'articolo 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 medesimo numero ove tecnicamente possibile, puntualizza al riguardo 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*

traslocate, Tim sospende, a decorrere dalla data indicata dal cliente, il servizio fino a quando il trasloco non è effettuato". All'esito delle risultanze istruttorie emerge che, nel caso di specie, è intercorsa tra le parti una costante corrispondenza, connotata da note informative inviate all'utente dalla società Telecom Italia S.p.A. che, sia pure spesso discordanti in ordine alle modalità e alle tempistiche di attivazione del servizio, hanno generato legittimo affidamento in capo all'utente. Al riguardo, va segnalata la circostanza che la società medesima, nell'arco temporale compreso tra il mese di aprile 2015 ed il mese di novembre 2015, ha comunicato ben quattro date di attivazione dei servizi, previo accesso *in loco* (2 aprile 2015, 29 maggio 2015, 6 luglio 2015 e 1 agosto 2015); date queste ultime tutte disattese e rimodulate senza giustificato motivo. Peraltro, 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'articolo 1218 del Codice civile, richiamate peraltro dal comma 1, del sopra citato articolo 9, delle Condizioni generali di abbonamento.

Nello specifico, detta società non ha dimostrato di avere provveduto 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 l'istante in ordine alle criticità tecniche/fattuali riscontrate nel corso della procedura di attivazione dei servizi, in ossequio ai criteri uniformi di trasparenza e chiarezza, di cui all'articolo 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'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*".

All'esito dell'istruttoria, con riferimento alla mancata attivazione del servizio telefonico inerente alla risorsa numerica n. 0828984xxx, si deve rilevare che il ritardo nell'attivazione della linea telefonica è circoscritto al periodo di riferimento intercorrente dal 7 aprile 2015 al 23 novembre 2015 (data quest'ultima di completamento della procedura di trasloco), per il numero complessivo di 230 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'articolo 3, comma 1, del *Regolamento indennizzi*, 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 parametrazione.

Da ultimo, accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto *ii)*, di rimborso degli importi fatturati dal mese di aprile 2015 al mese di novembre 2015, attesa l'accertata mancata fruizione da parte dell'sitante di entrambi i servizi.

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 che l'istante ha avviato la procedura conciliativa presso il CORECOM Campania e non ha presenziato personalmente innanzi all'Autorità;

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 34, comma 2-*bis*, del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*, le competenze assegnate alla Commissione per le infrastrutture e le reti sono temporaneamente esercitate dal Consiglio;

UDITA la relazione del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie l'istanza dell'avv. Inglese, 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 tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 0828984xxx, mediante il rimborso di tutti gli importi indebitamente fatturati nel periodo di mancata erogazione del servizio telefonico e del servizio ADSL, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

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

i. euro 1.725,00 (millesettecentoventicinque/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 7,50 *pro die* per il numero di 230 giorni di mancato trasloco del servizio telefonico, secondo quanto previsto dall'articolo 3, commi 1 e 2, del *Regolamento indennizzi*;

ii. i. euro 1.725,00 (millesettecentoventicinque/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 7,50 *pro die* per il numero di 230 giorni di mancato trasloco del servizio ADSL, secondo quanto previsto dall'articolo 3, commi 1 e 2, del *Regolamento indennizzi*.

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, 14 dicembre 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

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