

DELIBERA n. 643/13/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ROSSO / TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 1082/13)**

L'AUTORITA'

NELLA riunione del Consiglio del 15 novembre 2013;

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"*, in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera a), n. 14;

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"*;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259, recante *"Codice delle comunicazioni elettroniche"*;

VISTA la delibera n.173/07/CONS, recante *"Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"* e s.m.i.;

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 223/12/CONS del 27 aprile 2012, e s.m.i.;

VISTA la delibera n.73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante *"Approvazione del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995, n. 481"*;

VISTA l'istanza del 30 luglio 2013, acquisita al protocollo generale al n. 42373/13/NA, con la quale il sig. Rosso, titolare dell'omonima ditta individuale, rappresentato dall'associazione Mondoconsumatori di Termini Imerese, 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.;

VISTA la nota del 2 agosto 2013, prot. n. U/43746/13, con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 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 controversia in data 2 ottobre 2013;

VISTA la nota del 13 settembre 2013, inviata a mezzo posta certificata, con la quale la società Telecom Italia S.p.A. ha prodotto la memoria difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, della delibera n.173/07/CONS;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Il sig. Rosso, titolare dell'omonima ditta individuale, assegnatario delle utenze telefoniche n.091.8149xxx e n.091.8121xxx, 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:

a) in data 12 febbraio 2013 richiedeva alla società Telecom Italia S.p.A. l'attivazione del servizio telefonico e del servizio Adsl;

b) nelle more dell'attivazione, la società Telecom Italia S.p.A., mediante invio di un sms informativo del 5 marzo 2013, assegnava all'istante la numerazione 091.8149xxx e, contestualmente, comunicava che l'attivazione del nuovo impianto sarebbe stata preceduta da un intervento tecnico *in loco* previsto per la data del 15 marzo 2013;

c) di seguito, la società Telecom Italia S.p.A. non solo disattendeva l'appuntamento nella suddetta data, ma dopo appena tre giorni, con nota del 18 marzo 2013, comunicava l'annullamento della richiesta di attivazione di nuovo impianto, adducendo di non avere avuto alcun riscontro alle nostre precedenti comunicazioni;

d) a fronte di ripetuti reclami inoltrati dall'istante, in data 11 aprile 2013 la società Telecom Italia S.p.A. assegnava una nuova numerazione, la n. 091.8121xxx e preventivava un nuovo intervento per la data del 24 aprile 2013. Però, anche tale comunicazione si palesava non veritiera, in quanto con nota del 12 aprile 2013 la società Telecom Italia S.p.A., informando l'utente di non avere ricevuto riscontro alla richiesta di informazioni, comunicava l'annullamento dell'ordinativo di attivazione del nuovo impianto.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante ha richiesto:

i) la liquidazione di un indennizzo omnicomprensivo di euro 10.000,00 (*diecimila/00*) per la mancata attivazione del servizio telefonico e del servizio Adsl;

ii) la liquidazione di un indennizzo per la mancata trasparenza contrattuale;

iii) la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami;

iv) il risarcimento dei danni subiti; v. il rimborso delle spese procedurali.

La società Telecom Italia S.p.A., con nota del 13 settembre 2013 inviata a mezzo posta certificata, ha rappresentato che: *“in data 12 febbraio 2013 l'istante chiedeva*

l'attivazione di un nuovo impianto. In data 28 febbraio 2013 veniva emesso un ordinativo di attivazione con i numeri assegnati 091.8149xxx e 091.8121xxx. L'istante veniva invitato a fornire l'esatto numero civico dove realizzare l'impianto, con l'invio della documentazione al numero verde fax 800.000.191. In data 4 marzo 2013 la transazione veniva controllata dal settore frodi. Successivamente l'istante sarebbe stato contattato se tutti i documenti fossero stati idonei con il proseguimento della lavorazione della pratica e la realizzazione del nuovo impianto. In data 12 aprile 2013 e 15 marzo 2013, Telecom inviava lettere all'istante, per informarlo che, non avendo ricevuto nessun riscontro alle comunicazioni, si procedeva all'annullamento della pratica. In data 30 aprile 2013 l'istante veniva nuovamente contattato e informato che necessitava il numero civico per l'attivazione dell'impianto. Veniva invitato a presentarsi al Comune per richiedere il numero civico. L'istante, nonostante ripetuti contatti, non forniva la documentazione richiesta”.

II. Motivi della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, l'istanza formulata dalla parte può essere accolta parzialmente come di seguito precisato.

Per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto i), di liquidazione di un indennizzo per la mancata attivazione del servizio telefonico e del servizio Adsl si deve evidenziare che l'articolo 4, comma 1, delle condizioni generali di abbonamento di Telecom prevede 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. Il citato articolo puntualizza al comma successivo, che *“Qualora, 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 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”*. Tuttavia l'attivazione del servizio può essere subordinata all'acquisizione di informazioni che devono, su richiesta espressa del gestore, essere rese dal soggetto richiedente, come previsto dall'articolo 2, delle medesime condizioni di abbonamento, secondo il quale: *“Il contratto si perfeziona, salvo casi specifici, con l'attivazione del Servizio a seguito della richiesta del Cliente. Fermi restando gli obblighi di cui ai successivi articoli 13 e 32, Telecom Italia può subordinare il perfezionamento del nuovo abbonamento alla fornitura dei documenti comprovanti la veridicità delle informazioni e/o dei dati necessari per la fornitura del Servizio”*.

Orbene, all'esito delle risultanze istruttorie emerge che, nel caso di specie, l'istante ha dimostrato di avere provveduto ad inviare in data 3 aprile 2013, prima a mezzo fax e poi a mezzo email, la documentazione richiesta dal gestore ai sensi degli articoli 13 e 32 delle clausole contrattuali, allegando copia del relativo rapporto di trasmissione attestante l'avvenuta ricezione in pari data dei documenti richiesti, ed in particolare,

della copia della visura camerale e del contratto di locazione, riportante la precisa individuazione dell'immobile presso cui adibire l'utenza telefonica.

Di contro, a fronte della ricezione della predetta documentazione inviata dall'istante in data 3 aprile 2013, la società Telecom Italia S.p.A. non ha addotto alcuna motivazione in ordine all'omessa attivazione del servizio telefonico e del servizio Adsl, né ha dimostrato di avere rispettato il proprio onere informativo in relazione ai tempi di realizzazione dell'intervento e agli eventuali impedimenti tecnici o amministrativi. Al riguardo, le uniche note informative inviate all'istante, nelle date rispettive del 15 marzo 2013 e del 12 aprile 2013, insistendo sulla mancata ricezione *“di alcun riscontro alle nostre precedenti comunicazioni”*, oltre ad essere generiche, non giustificano il diniego dell'attivazione e l'annullamento del relativo ordine, e, pertanto, non soddisfano il principio di trasparenza informativa, in conformità a quanto previsto dall'articolo 4, comma 1, della delibera n. 179/03/CSP.

Pertanto, sulla base di quanto circostanziato dalle entrambe parti si deve rilevare che, in mancanza di prova contraria, la mancata attivazione del servizio telefonico per il numero di 118 giorni intercorrenti dal 3 aprile 2013 (data di ricezione della documentazione richiesta all'istante) al 30 luglio 2013 (data di deposito della presente istanza) è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Telecom Italia S.p.A.

L'accertamento del suddetto disservizio ascrivibile al gestore 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”*, parametro quest'ultimo che deve essere computato in misura pari al doppio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato regolamento, attesa la natura *“business”* dell'utenza interessata dal disservizio. Parimenti l'omessa attivazione del servizio Adsl, sempre in assenza di alcun elemento probatorio, nel suddetto periodo di riferimento, ascrivibile alla predetta società, legittima la liquidazione di un indennizzo da computarsi con medesima parametrizzazione.

Di converso, non è accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto iv), in quanto la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera n. 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, ai sensi dell'articolo 19, comma 4, della citata delibera. Pertanto la domanda relativa al risarcimento del danno non trova accoglimento in questa sede.

Parimenti non è accoglibile né la richiesta dell'istante di cui al punto ii), di liquidazione di un indennizzo per la mancata trasparenza contrattuale, non essendo tale fattispecie contemplata dal vigente quadro regolamentare di cui alla delibera n. 73/11/CONS; né la richiesta dell'istante di cui al punto iii), di liquidazione di un indennizzo per mancata risposta ai reclami, in quanto dalla documentazione acquisita agli atti non si evince

alcun documento 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.

CONSIDERATO che la società Telecom Italia S.p.A. non ha fornito motivazioni specifiche in ordine all'omessa attivazione del servizio telefonico e del servizio Adsl a seguito della ricezione, in data 3 aprile 2013, della documentazione richiesta ai sensi degli articoli 13 e 32, delle condizioni generali di abbonamento;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che l'accertata responsabilità per inadempimento contrattuale ai sensi dell'articolo 1218 del codice civile è ascrivibile esclusivamente alla società Telecom Italia S.p.A., con conseguente obbligo della stessa a provvedere alla liquidazione dell'importo di euro 3.540,00 (*tremilacinquecentoquaranta/00*) a titolo di indennizzo per l'omessa attivazione del servizio telefonico e del servizio Adsl dal 3 aprile 2013 al 30 luglio 2013;

RITENUTO, infine, che, per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare in favore dell'istante l'importo onnicomprensivo di euro 150,00 (*centocinquanta/00*) a titolo di rimborso delle spese procedurali sostenute dall'istante, in considerazione del fatto che il tentativo obbligatorio di conciliazione esperito presso il Corecom Sicilia si è concluso con esito negativo e che l'utente ha per contro sostenuto spese per presenziare all'udienza svolta dinanzi all'Autorità;

RITENUTO che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questa Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'articolo 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la relazione del Commissario Francesco Posteraro, relatore ai sensi dell'articolo 31 del "*Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*";

DELIBERA

1. L'accoglimento dell'istanza formulata in data 30 luglio 2013 dal sig. Rosso.
2. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario, le somme così liquidate:
 - i) euro 1.770,00 (*millesettecentosettanta/00*) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 (*quindici/00*) per il numero di 118 giorni di mancata attivazione del servizio telefonico dal 3 aprile 2013 al 30 luglio 2013 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, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

ii) euro 1.770,00 (*millesettecentosettanta/00*) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 per il numero di 118 giorni di mancata attivazione del servizio Adsl dal 3 aprile 2013 al 30 luglio 2013, 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, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

iii) euro 150,00 (*centocinquanta/00*) quale rimborso delle spese sostenute dall'utente stesso per l'esperimento del tentativo di conciliazione e per lo svolgimento della presente procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6, della delibera n. 173/07/CONS.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11 comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti ed è pubblicata nel sito *web* dell'Autorità www.agcom.it.

Roma, 15 novembre 2013

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Francesco Posteraro

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