



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 75/17/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
SALIMBENE / TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n.2138/16)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione del Consiglio dell'8 febbraio 2017;

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 “*Regolamento indennizzi*”;

VISTA l’istanza del sig. Salimbene, del 28 settembre 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Il sig. Salimbene, intestatario dell'utenza telefonica n. 0828951xxx, contesta l'indebita fatturazione di importi imputati a titolo di canone "*Tim Vision con decoder*", il mancato trasloco della linea telefonica da parte della società Telecom Italia S.p.A., nonché la conseguente perdita della numerazione.

In particolare, l'istante ha rappresentato che a seguito dell'attivazione di nuova linea telefonica avvenuta nel mese di febbraio 2015, riscontrava l'addebito del canone "*Tim Vision con decoder*", servizio non richiesto in sede di adesione all'offerta commerciale. Pertanto, in data 1 agosto 2015 richiedeva a mezzo fax il rimborso degli importi addebitati dal 26 maggio 2015, data di spedizione del modem, al 28 luglio 2015. Tale reclamo veniva, poi, reiterato a mezzo mail in data 21 agosto 2015 e, nell'occasione l'istante richiedeva l'immediata disattivazione del servizio "*Tim Vision*".

Inoltre, in data 3 agosto 2015 l'istante richiedeva il trasloco della linea telefonica e del servizio ADSL dall'ubicazione sita in Buccino (SA) alla via Roma n. 123, al nuovo indirizzo sito sempre in Buccino (SA) alla Contrada San Mauro.

A fronte della predetta richiesta e a seguito di ripetuti reclami telefonici, la procedura di trasloco non veniva espletata; pertanto, in data 9 ottobre 2015 richiedeva la cessazione del contratto di abbonamento e con successiva nota del 25 novembre 2015 provvedeva all'integrazione documentale della predetta richiesta di disdetta contrattuale.

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

- i. lo storno della morosità allo stato pendente ed il rimborso degli importi imputati a titolo di canone "*Tim Vision con decoder*" fino alla disattivazione del servizio;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per attivazione dei servizi non richiesti fino al mese di luglio 2015;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per il mancato trasloco della linea a far data dalla richiesta del 3 agosto 2015;
- iv. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione di entrambi i servizi a far data dalla richiesta di trasloco;
- v. la liquidazione di un indennizzo per la perdita della numerazione;
- vi. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- vii. 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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In primis, per quanto concerne le richieste dell'istante di cui ai punti *i)* e *ii)*, di storno e/o rimborso degli importi imputati a titolo di "Tim Vision" e di liquidazione di indennizzo per servizio non richiesto, si deve evidenziare che la responsabilità ascrivibile alla società Telecom S.p.A. inerisce esclusivamente all'attivazione e alla conseguente fatturazione indebita del servizio "Tim Vision con decoder" non richiesto in sede adesione dell'istante all'originaria offerta commerciale. Pertanto, in ordine agli importi fatturati indebitamente dal mese di maggio 2015 al mese di luglio 2015 sussiste una responsabilità esclusiva della società Telecom Italia S.p.A. che legittima il diritto dell'istante alla ripetizione delle somme percepite *sine titulo* ai sensi dell'articolo 2033 del codice civile, anche in assenza dell'informativa prevista dall'articolo 3, della delibera n. 126/07/CONS. Ergo, la richiesta dell'istante di cui al punto *i)*, di rimborso e di storno deve ritenersi accoglibile.

Parimenti, la richiesta dell'istante di cui al punto *ii)*, di liquidazione di un indennizzo per "applicazione del servizio non richiesto Tim Vision con decoder" ai sensi dell'articolo 8, comma 2, del *Regolamento indennizzi*, deve ritenersi accoglibile, sia pure segnatamente al periodo intercorrente dal 26 maggio 2015 (data di consegna del modem, come si evince dalla nota di reclamo del 1 agosto 2015) al 28 luglio 2015 per il numero complessivo di 63 giorni.

In secundis, per quanto concerne il mancato trasloco della linea telefonica n. 0828951xxx, 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 traslocare, Tim sospende, a decorrere dalla data indicata dal cliente, il servizio fino a quando il trasloco non è effettuato". Orbene, dalle risultanze istruttorie 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 tempestivamente 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, entro la tempistica contrattuale, l'istante in ordine alle criticità tecniche/fattuali riscontrate nel corso della procedura di attivazione



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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”*. Inoltre, va rilevato che la società Telecom Italia S.p.A. solo nel mese di ottobre 2015, a fronte della richiesta del 3 agosto 2015, ha comunicato all'istante l'impossibilità di completamento della procedura di trasloco in termini ragionevoli, costringendo, pertanto, l'istante a richiedere contestualmente la dismissione della linea telefonica, formalizzata in data 9 ottobre 2015.

Per quanto sopra esposto, si deve rilevare che il ritardo nell'attivazione della linea telefonica è circoscritto al periodo di riferimento intercorrente dal 13 agosto 2015 al 9 ottobre 2015 (data quest'ultima di formalizzazione della disdetta contrattuale), per il numero complessivo di 57 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 parametrizzazione.

Di converso, la richiesta dell'istante di cui al punto iv), di liquidazione di un indennizzo per la sospensione di entrambi i servizi a far data dalla richiesta di trasloco non deve ritenersi accoglibile, atteso che la mancata erogazione dei servizi voce e ADSL presso il nuovo indirizzo, riferita al medesimo arco temporale, è assorbita dalla misura indennitaria di cui *supra*. Laddove, emerge che nessuna sospensione è intervenuta presso l'indirizzo originario di Via Roma, ove era ubicato l'impianto da traslocare, per stessa ammissione di parte contenuta nella nota del 9 ottobre 2015 *“allo stato la linea risulta ancora attiva”*; circostanza di fatto coerente con la clausola contrattuale contenuta nell'ultimo capoverso del sopra citato articolo 9, delle Condizioni generali di abbonamento di Telecom.

Del pari, la richiesta dell'istante di cui al punto v), afferente alla perdita della numerazione non deve ritenersi accoglibile, atteso che, in assenza di alcun tracciamento scritto e/o verbale attestante la espressa richiesta dell'istante di recupero della numerazione, non emergono elementi probanti e circostanziati, tali da dimostrare l'imputabilità dell'asserita perdita della predetta risorsa numerica alla condotta posta in essere dalla società Telecom Italia S.p.A. Invero, si deve evidenziare che nella richiesta di cessazione contrattuale, formalizzata ed inviata dall'istante a mezzo fax in data 9 ottobre 2015, peraltro richiamata dall'istante medesimo in sede istruttoria, si evince *ictu oculi* la volontà del sig. Salimbene di chiusura del contratto; peraltro l'istante medesimo



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

non ha dimostrato di avere inoltrato alcuna richiesta contestuale o successiva in ordine alla riattivazione della risorsa numerica, di cui si controverte.

Da ultimo, la richiesta dell'istante di cui al punto vi), deve ritenersi accoglibile, segnatamente all'indennizzo per mancato riscontro al reclamo del 1 agosto 2015, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 11, comma 1, del *Regolamento indennizzi* 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*”. Infatti, nel corso della presente istruttoria la società Telecom Italia S.p.A. non ha dimostrato di avere gestito la richiesta di regolarizzazione contabile, predisponendo i rimborsi delle voci di addebito del canone “*Tim Vision*”. Di conseguenza, a fronte del predetto reclamo scritto inoltrato dall'istante in data 1 agosto 2015, in considerazione dei 374 giorni intercorrenti dal 31 agosto 2015 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) all'8 settembre 2016, data di prima interlocuzione tra le parti innanzi al CORECOM Campania, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di euro 300,00 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 150,00 (centocinquanta/00), considerato che l'istante ha avviato la procedura conciliativa presso il CORECOM Campania e si è fatto assistere nella presente procedura;

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 parzialmente l'istanza del sig. Salimbene, 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 pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 63,00 (sessantatre/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 1,00 *pro die* per il numero di 63 giorni per “*applicazione del servizio non richiesto Tim Vision con decoder*”, secondo quanto previsto dall'articolo 8, comma 2, del *Regolamento indennizzi*;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

ii. euro 427,50 (quattrocentoventisette/50) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 7,50 *pro die* per il numero di 57 giorni di mancato trasloco del servizio telefonico, secondo quanto previsto dall'articolo 3, commi 1 e 2, del *Regolamento indennizzi*;

iii. euro 427,50 (quattrocentoventisette/50) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 7,50 *pro die* per il numero di 57 giorni di mancato trasloco del servizio ADSL, secondo quanto previsto dall'articolo 3, commi 1 e 2, del *Regolamento indennizzi*;

iv. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo computato nella misura massima per il mancato riscontro al reclamo del 1 agosto 2015, secondo quanto previsto dall'articolo 11, comma 1, del *Regolamento indennizzi*.

3. La società Telecom Italia S.p.A. è, altresì, tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 0828951xxx, mediante lo storno ed il rimborso di tutti gli importi addebitati a titolo di canone "Tim Vision" a far data dall'attivazione, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

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, 8 febbraio 2017

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

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