



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 77/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
SOLARIS/TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14/1908/16)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 19 luglio 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. 125/17/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 “*Regolamento indennizzi*”;

VISTA l’istanza del sig. Ragosta, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società Solaris, del 29 luglio 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

La società Solaris, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, intestataria delle utenze telefoniche *business* nn. 0818995xxx e 0818997xxx, contesta il mancato trasloco della linea telefonica n. 0818995xxx da parte della società Telecom Italia S.p.A., nonché la conseguente sospensione dei servizi.

In particolare, l'istante ha rappresentato che in data 13 giugno 2015 richiedeva il trasloco della linea telefonica n. 0818995xxx ubicata in Somma Vesuviana (NA), a un nuovo indirizzo sito sempre in Somma Vesuviana (NA).

A fronte della predetta richiesta, reiterata poi in data 31 luglio 2015 ed a seguito di ripetuti reclami telefonici, la procedura di trasloco non veniva espletata; pertanto, in data 4 agosto 2015 richiedeva la cessazione del servizio ADSL e contestualmente rinnovava la richiesta di trasferimento dell'impianto ISDN. Pur tuttavia, la società Telecom Italia S.p.A. non provvedeva al trasloco richiesto; di seguito, a far data dal 25 settembre 2015 l'istante inoltrava a mezzo fax numerosi reclami in ordine al mancata attivazione della linea telefonica presso la nuova sede societaria e alla conseguente sospensione dei servizi avvenuta a decorrere dal 15 ottobre 2015. Solo a seguito dell'adozione del provvedimento temporaneo da parte del CORECOM Campania, il trasloco della linea telefonica veniva espletato in data 2 febbraio 2016.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per il ritardato trasloco della linea telefonica n. 0818995xxx a partire dalla relativa richiesta del 13 giugno 2015;
- ii. lo storno degli importi fatturati nel periodo di mancata fruizione dei servizi;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione dei servizi a far data dal 15 ottobre 2015;
- iv. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- v. 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'art. 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 parzialmente accolte come di seguito precisato.

In primis, per quanto concerne il ritardato trasloco della linea telefonica n. 0818995xxx, oggetto di contestazione, l'articolo 9, comma 1, delle Condizioni generali



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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”*. Sul punto, dalla documentazione acquisita agli atti ed in particolare dalla copia della relazione ricognitiva dei fatti prodotta in data 23 maggio 2017 dalla società Telecom Italia S.p.A. in riscontro alla richiesta istruttoria, emerge che la formale richiesta di trasloco inviata dall'istante risale al 31 luglio 2015, in quanto la precedente richiesta del 13 giugno 2015 inviata dal sig. Perna per conto dell'istante, difetta di completezza documentale. Di conseguenza, a fronte della formale richiesta del 31 luglio 2015, la società Telecom Italia S.p.A. ha dimostrato di avere contattato il sig. Ragosta, in qualità di legale rappresentante della società istante, al fine di comunicare che la procedura di trasloco si sarebbe potuta perfezionare solo con la cessazione del servizio ADSL, per la quale sarebbe stata necessaria un'apposita richiesta, essendo presente sulla linea telefonica da traslocare il profilo *“Tuttocompreso Premium con bundle”*. In riscontro a tale informativa, la società istante, al fine di rinnovare la richiesta di trasferimento dell'impianto presso la nuova sede, ha formalizzato, in ossequio alle indicazioni ricevute, la richiesta di cessazione del servizio ADSL in data 4 agosto 2015, come documentato agli atti da ambo le parti in causa, e di seguito la società Telecom Italia S.p.A. ha processato l'ordinativo di trasloco in data 17 agosto 2015, concordando l'appuntamento tecnico per la data del 26 agosto 2015. Pur tuttavia, nonostante l'impegno assunto in ordine all'attivazione dei servizi in tale data, emerge che il trasferimento dell'impianto è avvenuto solo in data 2 febbraio 2016, in ragione di un nuovo ordinativo di trasloco emesso in data 11 dicembre 2015, a seguito dell'istanza di adozione di provvedimento temporaneo innanzi al CORECOM Campania, nelle more della procedura conciliativa. Al riguardo, 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 nuova 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 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”*. Infatti, va rilevato che la società Telecom Italia S.p.A., sebbene abbia adempiuto agli oneri informativi in relazione alla prima richiesta di trasloco del 31 luglio 2015, non ha



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

poi dimostrato di avere completato la procedura di trasferimento dell'impianto nella data concordata del 26 agosto 2015 e non ha documentato la sussistenza dei presunti impedimenti tecnici occorsi, desumibili dalla seguente asserzione "l'ordinativo di trasloco espletato in data 10 settembre 2015 non è stato realizzato".

Per quanto sopra esposto, si deve rilevare che il ritardo nell'attivazione della linea telefonica è circoscritto al periodo di riferimento intercorrente dal 26 agosto 2015 (data concordata per l'intervento tecnico *in loco*) al 2 febbraio 2016 (data quest'ultima di effettivo trasloco della linea telefonica), per il numero complessivo di 160 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"; parametro quest'ultimo che deve essere computato in misura pari al doppio, attesa la natura *business* dell'utenza telefonica di cui si controverte.

Per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto *ii*), la stessa può ritenersi accoglibile, sia pure segnatamente al periodo di mancata fruizione dei servizi intercorrente dal 15 ottobre 2015 al 2 febbraio 2016, come accertato in sede istruttoria.

Di converso, la richiesta dell'istante di cui al punto *iii*), di liquidazione di un indennizzo per l'intervenuta sospensione della linea telefonica a far data dal 15 ottobre 2015 non può ritenersi accoglibile, atteso che la mancata erogazione del servizio telefonico presso il nuovo indirizzo, riferita al medesimo arco temporale, è assorbita dalla misura indennitaria di cui *supra*. Peraltro, si deve rilevare che la sospensione intervenuta in data 15 ottobre 2015 presso l'indirizzo originario, ove era ubicato l'impianto da traslocare, per stessa ammissione di parte contenuta agli atti deve ritenersi legittima, in quanto dipesa dal mancato pagamento delle precedenti fatture.

Da ultimo, non può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto *iv*), di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami, in quanto il mancato riscontro alle segnalazioni relative al ritardato trasloco segnalato può ritenersi già compensato dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo.

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 50,00 (cinquanta/00), per l'esperimento del tentativo di conciliazione presso il CORECOM Campania, in considerazione del fatto che la società Telecom Italia S.p.A., nel corso della procedura conciliativa, ha comunque formulato una proposta soddisfattiva per l'utente a chiusura del presente contenzioso;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Ragosta, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società Solaris, 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 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 2.400,00 (duemilaquattrocento/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 *pro die* per il numero di 160 giorni di mancato trasloco della linea telefonica, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 3, commi 1 e 2, e 12, comma 2, 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. 0818995xxx, mediante lo storno di tutti gli importi addebitati nel periodo di mancata fruizione dei servizi, con contestuale emissione di relative note di credito.

4. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta, infine, 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, 19 luglio 2017

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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