



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 79/15/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
GIUGLIANO / TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 320/15)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 9 luglio 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 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*”;

VISTA l’istanza del sig. Giugliano, del 27 febbraio 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Il sig. Giugliano, intestatario delle utenze telefoniche n. 081.5293xxx e n. 320.8393xxx, contesta la mancata attivazione da parte della società Telecom Italia S.p.A. del servizio telefonico e del servizio ADSL, nonché la sospensione del servizio di rete mobile.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, già cliente Telecom Italia S.p.A. in virtù dell'offerta convergente "TIM SMART", in data 5 aprile 2014, richiedeva il trasloco della linea voce e dati. Nonostante ripetuti solleciti al servizio assistenza clienti, al fine di acquisire informazioni sui tempi tecnici di attivazione del predetto servizio, la società Telecom Italia S.p.A. non evadeva la predetta richiesta di trasloco, e senza fornire risposta ai reclami, sospendeva il servizio telefonico di rete mobile.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per il mancato trasloco della linea telefonica per la componente voce e dati dal 5 aprile 2014;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio telefonico, del servizio ADSL e del servizio di rete mobile dal 5 aprile 2014;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo scritto dell'8 ottobre 2014;
- iv. 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 parzialmente accolte come di seguito precisato.

In via preliminare, va rilevata la tardività della memoria difensiva della società Telecom Italia S.p.A., atteso che la stessa è stata inviata in data 2 aprile 2015, quindi oltre il termine dei 20 giorni decorrenti dall'avvio del presente procedimento. Pertanto, il posizionamento espresso dalla società può rivestire solo una valenza ricognitiva, utile al completamento istruttorio; *ergo*, va presa in considerazione esclusivamente la nota del 22 maggio 2014, acquisita in copia agli atti, con la quale il sig. Giugliano, preso atto



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

dell'impossibilità tecnica di espletamento del trasloco, formalizza la richiesta di cessazione dell'utenza telefonica.

Tanto premesso, per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto *i*), di liquidazione dell'indennizzo a copertura del mancato trasloco della linea voce e dati, si deve rilevare che, in considerazione della tempistica dei 10 giorni prevista dall'articolo 9, delle condizioni generali di contratto di Telecom Italia S.p.A., a fronte della richiesta formalizzata dall'istante in data 5 aprile 2014, il ritardo nell'attivazione del servizio telefonico e del servizio ADSL è circoscritto al periodo di riferimento intercorrente dal 15 aprile 2014 al 22 maggio 2014 (data quest'ultima di richiesta dell'istante di disdetta contrattuale) per il numero complessivo di 37 giorni.

Al riguardo, la predetta richiesta deve ritenersi accoglibile, in quanto la responsabilità in ordine al predetto disservizio è ascrivibile esclusivamente alla società Telecom Italia S.p.A., atteso che la stessa non ha fornito alcun elemento di prova idoneo a giustificare l'asserita impossibilità tecnica di attivazione, quale causa di esonero da responsabilità contrattuale per inadempimento.

Invero, si deve evidenziare che la società Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna relazione tecnica attestante le risultanze delle verifiche svolte, nonché l'esito negativo delle stesse. Pur in considerazione della riserva di eccezionalità tecnica, prevista dall'articolo 9, delle condizioni generali di contratto, quale condizione di efficacia del contratto, si deve rilevare che il comportamento tenuto dalla società Telecom Italia S.p.A., nel complesso della vicenda, è stato comunque connotato da negligenza, in quanto la società medesima non ha mai provveduto a comunicare all'istante le motivazioni tecniche in ordine alla mancata attivazione di entrambi i servizi. Sul punto, la circostanza addotta dall'operatore medesimo nel corso dell'istruttoria, secondo la quale *“non risulta tecnicamente possibile effettuare un trasloco mantenendo attiva l'opzione TIM SMART. In data 23 aprile 2014 è stata effettuata la variazione da SMART ad Internet Senza Limiti, ma a causa di un'anomalia, non è stato possibile procedere all'emissione dell'ordinativo di trasloco”* è destituita di fondamento, in quanto non provata. Pertanto, in mancanza di prova contraria, la mancata attivazione di entrambi i servizi dal 15 aprile 2014 al 22 maggio 2014 per il numero di 37 giorni, ascrivibile alla responsabilità della società Telecom Italia S.p.A., 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”*.

Parimenti, deve ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto *ii*), sia pure circoscritta alla sola sospensione del servizio di rete mobile, atteso che la mancata erogazione dei servizi voce e ADSL, riferita al medesimo arco temporale, è assorbita dalla misura indennitaria di cui *supra*, accertata peraltro anche in base alla documentazione, prodotta in copia agli atti, ed in particolare dal *report* riportante la data certa del 14 ottobre 2014, da cui si evince la dicitura *“la linea risulta cessata da più di sei mesi”* .



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Pertanto, si deve evidenziare che la sospensione del servizio telefonico inerente all'utenza di rete mobile n. 320.8393xxx, per il numero di 29 giorni dal 23 aprile 2014 (*dies a quo*, coincidente con la variazione dell'offerta commerciale da "TIM SMART" a Internet Senza Limiti) al 22 maggio 2014, è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Telecom Italia S.p.A., che non ha fornito alcuna giustificazione tecnico - giuridica relativamente alla sospensione di tutte le componenti relative all'offerta convergente "TIM SMART" a decorrere dal mese di aprile 2014 ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente, computato secondo il parametro di euro 5,00 *pro die* secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS.

Diversamente, non deve ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto *iii*), di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo dell'8 ottobre 2014, in quanto la predetta nota, redatta dal legale dell'istante dopo la cessazione del rapporto contrattuale, si sostanzia in una mera richiesta risarcitoria e non può pertanto ricondursi nella fattispecie del reclamo, così come definita dall'articolo 1, comma 1, *lett. d*), allegato A, della delibera n. 179/03/CSP.

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) per le spese sostenute, considerato che l'istante ha avviato la procedura conciliativa presso il CORECOM Campania e si è fatto assistere nella presente procedura;

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 parzialmente l'istanza del sig. Giugliano 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 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 277,50 (duecentosettantasette/50) a titolo di indennizzo, computato moltiplicando il parametro di euro 7,50 *pro die* per il numero di 37 giorni di mancata attivazione del servizio telefonico dal 15 aprile 2014 al 22 maggio 2014, secondo quanto previsto dall'articolo 3, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS;

ii. euro 277,50 (duecentosettantasette/50) a titolo di indennizzo, computato moltiplicando il parametro di euro 7,50 *pro die* per il numero di 37 giorni di mancata



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

attivazione del servizio ADSL dal 15 aprile 2014 al 22 maggio 2014, secondo quanto previsto dall'articolo 3, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS;

iii. euro 145,00 (centoquarantacinque/00) a titolo di indennizzo, computato moltiplicando il parametro di euro 5,00 *pro die* per il numero di 29 giorni di sospensione del servizio telefonico inerente all'utenza telefonica n. 320.8393xxx dal 23 aprile 2014 al 22 maggio 2014, secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS.

3. 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.

4. 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.

5. 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, 9 luglio 2015

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

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