



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 80/15/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
GESEA / TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 406/15)**

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. Azzaro, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società Gesea, del 13 marzo 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

La società Gesea, in persona del legale rappresentante pro tempore, intestataria dell'utenza telefonica n. 0823.975xxx, contesta la mancata attivazione del servizio telefonico e del servizio ADSL da parte della società Telecom Italia S.p.A., previa portabilità della risorsa numerica dal precedente gestore Vodafone Omnitel B.V.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, a fronte della richiesta di attivazione del servizio telefonico e del servizio ADSL con la società Telecom Italia S.p.A., inoltrata in data 31 gennaio 2014, previa migrazione della numerazione dal precedente gestore Vodafone Omnitel B.V., la predetta società Telecom Italia S.p.A., noncurante dei ripetuti reclami, provvedeva all'attivazione di entrambi i servizi solo in data 11 luglio 2014.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per la mancata attivazione di entrambi i servizi a far data dalla sottoscrizione contrattuale;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai ripetuti reclami scritti e solleciti;
- iii. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società Telecom Italia S.p.A., con nota inviata in data 13 aprile 2015 a mezzo posta certificata, ha rappresentato quanto segue: *«dai riscontri sui sistemi è emerso che nella data del 31 gennaio 2014 Telecom Italia riceveva da parte dell'istante una richiesta di rientro della numerazione 0823.975xxx. Nelle lavorazioni successive nelle date del 5 febbraio 2014, 17 febbraio 2014 e 12 marzo 2014, le richieste venivano scartate per "sottostato Non Coerente" solo nella data del 12 giugno 2014, Telecom Italia riceveva un codice di migrazione nuovo; infatti in data 23 giugno 2014 emetteva un nuovo ordinativo, che veniva regolarmente espletato in data 11 luglio 2014. La motivazione degli scarti fino alla data del 12 marzo 2014 era causata dalla mancanza del DN2; pertanto, il codice di migrazione veniva fornito dall'istante in modo errato. Dopo avere effettuato ulteriori verifiche, si conferma che l'istante non ha mai inoltrato a Telecom Italia reclami scritti; risultano solo segnalazioni telefoniche con i relativi riscontri telefonici/scritti da parte di Telecom Italia».*

3. Motivazione della decisione



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte per le motivazioni di seguito riportate.

In via preliminare, per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto i), di liquidazione di un indennizzo per mancata attivazione di entrambi i servizi previa portabilità, 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 31 gennaio 2014, il ritardo nell'attivazione del servizio telefonico e del servizio ADSL è circoscritto al periodo di riferimento intercorrente dall'11 febbraio 2014 all'11 luglio 2014 (data di effettivo rientro in Telecom Italia S.p.A.) per il numero complessivo di 150 giorni.

Tale disservizio implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 3, comma 3, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, secondo il quale *“Se il ritardo riguarda procedure per il cambio di operatore gli importi di cui al comma 1 sono ridotti ad un quinto”*, in considerazione del fatto che l'utenza telefonica *de qua*, nella disponibilità del precedente operatore Vodafone Omnitel B.V., non è stata comunque disservita. Nel caso di specie, il parametro di euro 1,50 *pro die* (pari ad un quinto di euro 7,50 *pro die* previsto al comma 1, del sopracitato articolo) deve essere computato in misura pari al doppio per entrambi i servizi, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato regolamento, attesa la natura *business* della stessa utenza interessata dal disservizio.

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.

Infatti, nell'ambito del singolo rapporto contrattuale insorto tra le parti all'atto di ricezione da parte del gestore del modulo di adesione contrattuale sottoscritto dall'utente, l'operatore è, comunque, tenuto al rispetto degli oneri informativi circa i tempi della realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti. Nel caso di specie, la società Telecom Italia S.p.A. non ha reso edotto l'istante in ordine agli impedimenti tecnici ostativi al completamento nei termini regolamentari della procedura di migrazione; nello specifico, a fronte della circostanza dedotta in memoria dalla predetta società, secondo la quale *“nelle lavorazioni successive nelle date del 5 febbraio 2014, 17 febbraio 2014 e 12 marzo 2014, le richieste venivano scartate per sottostato Non Coerente”*, la società Telecom Italia S.p.A. avrebbe dovuto provare, nel corso della presente procedura, di avere informato l'istante in ordine alle asserite, quanto non giustificate, causali di scarto. Inoltre, anche la seconda asserzione riportata in memoria, secondo la quale *“dopo avere effettuato ulteriori verifiche, si conferma che l'istante non ha mai inoltrato a Telecom Italia reclami scritti”* è smentita dalla documentazione acquisita in copia agli atti; infatti, si deve rilevare che, *non solum*, la parte istante ha prodotto copia di numerosi reclami scritti, a partire dal primo del 10 marzo 2014, con copia dei relativi rapporti di trasmissione; *sed etiam*, la stessa società ha esibito, in allegato alla memoria, copia di una



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

nota inviata alla società Gesea in data 5 aprile 2014, riportante la seguente comunicazione *“in riferimento alla sua segnalazione del 27 marzo 2014, Le confermiamo che la sua richiesta di rientro in Telecom Italia risulta presa in carico. La invitiamo pertanto ad attendere il tempi necessari per la lavorazione”*.

Da ultimo, per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto ii), di liquidazione di un indennizzo per mancato riscontro ai reclami, la stessa deve ritenersi accoglibile, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 11, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS 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”*. Di conseguenza, a fronte del primo reclamo scritto inviato dall'istante in data 10 marzo 2014, in considerazione dei 334 giorni intercorrenti dal 10 aprile 2014 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 10 marzo 2015, data di prima interlocuzione tra le parti innanzi al CORECOM Campania, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di euro 300,00 (trecento/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 100,00 (cento/00) per le spese sostenute, considerato l'istante ha presentato istanza di conciliazione presso il CORECOM Campania e non ha presenziato personalmente innanzi all'Autorità;

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 l'istanza della società Gesea, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, 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 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 450,00 (quattrocentocinquanta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 3,00 *pro die* per il numero di 150 giorni di mancata attivazione del servizio telefonico, dall'11 febbraio 2014 all'11 luglio 2014, secondo



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 3, comma 3, e 12, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS;

ii. euro 450,00 (quattrocentocinquanta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 3,00 *pro die* per il numero di 150 giorni di mancata attivazione del servizio ADSL, dall'11 febbraio 2014 all'11 luglio 2014, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 3, comma 3, e 12, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS;

iii. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo computato nella misura massima per la mancata risposta al reclamo del 10 marzo 2014, secondo quanto previsto dall'articolo 11, 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