



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 84/17/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
BARTOLO/TELECOM ITALIA S.P.A.  
(GU14/757/17)**

**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 denominato *Regolamento indennizzi*;

VISTA l’istanza del sig. Bartolo, dell’11 aprile 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

Il sig. Bartolo, sottoscrittore di una proposta di abbonamento *Promo Valore Vip*, contesta la mancata attivazione del servizio telefonico da parte della società Telecom Italia S.p.A.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

In particolare, l'istante ha rappresentato che in data 18 luglio 2016 aderiva all'offerta *Promo Valore Vip* per l'attivazione di una nuova linea telefonica. A fronte di numerosi solleciti di attivazione del servizio al 191, rimasti tutti inevasi, l'istante si vedeva costretto ad esperire il tentativo di conciliazione presso il CORECOM Campania e contestualmente a richiedere l'adozione di provvedimento temporaneo. Solo in sede conciliativa, la società Telecom Italia S.p.A. comunicava l'annullamento degli ordinativi di attivazione.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per la mancata attivazione del servizio, secondo il quadro regolamentare vigente;
- ii. 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 generale, si deve evidenziare che in ordine alla mancata attivazione del servizio telefonico, oggetto di contestazione, l'articolo 4, comma 1, delle Condizioni generali di abbonamento di Telecom, prevedendo che l'attivazione del servizio avvenga entro 10 giorni dalla relativa richiesta del cliente, fatti salvi i casi di eccezionalità tecnica, ovvero nei tempi concordati con il cliente, puntualizza, al comma successivo, che “[q]ualora, 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”. Orbene, dalle risultanze istruttorie emerge che la Società medesima non ha fornito la prova di eventi giustificativi, come cause di esonero da responsabilità per inadempimento contrattuale ai sensi dell'articolo 1218 del codice civile, richiamate peraltro dal comma 3, del sopra citato articolo 4, delle Condizioni generali di abbonamento. Al riguardo, va tenuto conto che solo con l'avvio della procedura conciliativa, e precisamente in data 14 febbraio 2017, detta società si è limitata a comunicare all'istante l'annullamento di tre ordinativi di attivazione risalenti alle date rispettivamente del 20 luglio 2016, del 13 settembre 2016 e



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

del 3 novembre 2016. In pari data, Telecom Italia S.p.A. ha comunicato che il sig. Bartolo, non essendo più interessato alla predetta offerta, ha omesso di formalizzare una nuova richiesta, necessaria per l'espletamento del *delivery* di attivazione. 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".

Ergo, all'esito dell'istruttoria svolta, va rilevato che, in mancanza di prova contraria, la mancata attivazione della nuova linea telefonica per il numero di 201 giorni, intercorrenti dal 28 luglio 2016 al 14 febbraio 2017 (data di comunicazione dell'annullamento dei sopraccitati tre ordinativi di attivazione), è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Telecom Italia S.p.A. 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". Nel caso di specie, il parametro di euro 7,50 *pro die* 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* della linea telefonica interessata dal disservizio, ma solo segnatamente alla componente voce, in quanto dalla disamina della copia della proposta di abbonamento si evince solo l'attivazione di una nuova linea telefonica RTG nell'ambito dell'offerta *Promo Valore Vip* riservata ai clienti Telecom.

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;

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

### **DELIBERA** **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Bartolo, nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

2. La società Telecom Italia S.p.A. è, altresì, tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 3.015,00 (tremilaquindici/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 *pro die* per il numero di 201 giorni di mancata attivazione di nuova linea telefonica, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 3, comma 1 e 2, e 12, comma 2, del *Regolamento indennizzi*.

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, 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