

Delibera n. 85/11/CIR  
Definizione della controversia  
G.B./Telecom Italia S.p.A.  
(gu14/1171/ 08)

l'Autorità

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 6 luglio 2011;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003 n. 259 recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la delibera n.173/07/CONS "Adozione del regolamento per la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA l'istanza del 12 agosto 2008 (prot. n.0051183), con la quale il sig B.G. ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia S.p.A.;

VISTA la nota del 16 dicembre 2008 (prot. n.0078791) con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 11 febbraio 2009;

UDITE le parti, come si evince dal verbale di audizione del 11 febbraio 2009;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

### **I. Risultanze istruttorie**

Gli avvocati Giuseppe Genna e Giampietro Falzone quali procuratori del sig. B., intestatario dell'utenza telefonica n.: 051/664xxxx, hanno evidenziato quanto segue:

a) in data 11 ottobre 2007 il sig. B. chiedeva l'attivazione del servizio internet ADSL alla società Telecom Italia che accettava tale richiesta e iniziava a fatturare in bolletta il costo del relativo servizio;

b) il servizio ADSL, tuttavia, non veniva mai erogato nonostante Telecom Italia addebitasse al sig. B. il costo del servizio ADSL denominato "Alice Flat" e a nulla valevano i ripetuti reclami del sig. B.;

c) il sig. B., in relazione ai fatti di cui sopra, ha esperito un primo tentativo di conciliazione presso il Co.re.com Emilia Romagna; in particolare nel formulario UG e nel formulario GU5 ha contestato la fattura Telecom 1/08 chiedendo: 1) l'attivazione del servizio Flat; 2) gli indennizzi spettanti come da contratto e 3) il risarcimento dei danni patiti;

d) in sede conciliativa non si addiveniva ad un accordo ed anche dopo l'esperito tentativo di conciliazione il sig. B. si vedeva recapitare un'ulteriore fattura da parte di Telecom, la n.2/08, nella quale gli veniva nuovamente addebitato il costo del servizio Alice Flat per un importo pari ad euro 33,26 servizio che, nonostante tutto, ancora non veniva fornito all'utente. Veniva inoltre addebitato all'utente il costo di euro 0,96 + IVA per il servizio di consegna dell'elenco telefonico, elenco mai richiesto ed effettivamente mai ricevuto dall'istante;

e) il sig. B., pertanto, pagava la suddetta fattura per i soli importi non contestati, epurando quindi dal totale, di euro 64,00, la cifra per il servizio internet ADSL richiesto ma mai fornito;

f) a fronte di ciò Telecom, in data 20 aprile 2008, sospendeva il servizio di telefonia fissa intestato all'utente. Successivamente, perveniva all'istante la fattura Telecom n°3/08 che ancora una volta contabilizzava il servizio ADSL Alice Flat, addebitando illegittimamente all'utente il costo di euro 33,26 oltre Iva;

g) in data 23 aprile 2008, in relazione alla condotta assunta dall'operatore, il sig. B. inviava al Co.re.com Emilia Romagna una nuova richiesta conciliativa con contestuale istanza di adozione di provvedimento temporaneo urgente per la riattivazione del servizio di telefonia fissa, evidenziando tra l'altro che la condotta di Telecom era tenuta in palese violazione dell'art 5, comma 2, all. A della delibera 173/07/CONS;

h) in seguito il Co.re.com Emilia Romagna adottava quindi il provvedimento temporaneo richiesto, a fronte del quale l'operatore telefonico comunicava che la linea era stata riattivata a far data dal 30 aprile 2008. Il Sig. B., tuttavia, contesta tale circostanza, rilevando che la linea telefonica rimaneva sospesa oltre tale data, per un periodo complessivo di 47 giorni a decorrere dal 20 aprile 2008, nonostante le reiterate richieste rivolte a Telecom Italia affinché ottemperasse all'ordine del Co.re.com. Emilia Romagna;

i) in data 6 agosto 2008, veniva quindi esperito un ulteriore tentativo di conciliazione che anche questa volta dava esito negativo. Telecom Italia, successivamente, il 7 agosto 2008, preannunciava nuovamente la sospensione della linea telefonica a causa del pagamento solo parziale delle citate fatture fatture 2/8 e 3/8;

l) in data 10 agosto 2008 Telecom Italia rescindeva dal contratto a causa dell'impossibilità di rendere la prestazione.

In relazione a quanto sopra esposto, il Sig. B. chiede alla società Telecom Italia s.p.a.:

1. un indennizzo pari ad euro 1.735,00 in ossequio a quanto disciplinato dalla Carta Servizi Telecom (ossia euro 5,00 × 47 gg. di sospensione della linea telefonica; euro 5,00 × 300 gg. di mancata attivazione del servizio ADSL);

2. l'adempimento contrattuale con conseguente attivazione del servizio ADSL;

3. il rimborso delle spese di procedura.

Nel corso dell'udienza, tenutasi in data 11 febbraio 2009, la società Telecom Italia s.p.a. non presentava alcuna memoria difensiva e ribadiva quanto già comunicato al cliente con lettera del 20 agosto 2008, vale a dire *"l'impossibilità di attivare il servizio ADSL e che ai sensi dell'art. 1463 c.c. il relativo servizio ADSL denominato "Alice Flat" si intendeva risolto"*; altresì la medesima società confermava di aver provveduto a stornare, in un'ottica meramente conciliativa, un importo residuo di euro 5,44 che il cliente avrebbe dovuto versare alla società come da fatturazione; altresì la società, sempre in ottica conciliativa, proponeva un indennizzo come da condizioni generali di abbonamento ADSL pari ad euro 100,00, nonché un ulteriore importo di euro 100,00 per le spese di procedura.

La summenzionata proposta non veniva ritenuta soddisfacente da parte istante e pertanto non veniva accolta.

## **II motivi della decisione.**

La vicenda oggetto della presente disamina verte sulla contestazione, da parte del Sig. B., della condotta assunta dall'operatore Telecom Italia s.p.a consistente nella mancata attivazione del servizio ADSL, oltre nell'arbitraria sospensione del servizio di telefonia vocale fissa. Sulla base delle risultanze istruttorie la responsabilità degli eventi contestati non può che essere attribuita alla cattiva gestione del cliente da parte della società Telecom Italia s.p.a.

La stessa società, in sede di udienza, si è limitata a dichiarare la mancanza di responsabilità in ordine alla mancata erogazione del servizio richiesto, senza però fornire alcun elemento probatorio a sostegno della propria posizione, non avendo prodotto alcun documento attestante la corretta gestione del cliente, ovvero l'impossibilità tecnica di attivazione del servizio ADSL. In relazione a quest'ultimo aspetto, in particolare, la condotta omissiva assunta dall'operatore rileva non solo per quanto concerne la mancata fornitura del servizio richiesto, ma anche in relazione alla omessa tempestiva comunicazione delle difficoltà tecniche ostative all'erogazione del servizio di cui si discute. Tanto rileva al fine di accogliere

integralmente, all'esito delle evidenze istruttorie, le richieste dell'utente in merito agli indennizzi derivanti dalla mancata attivazione del servizio ADSL nonché per l'illegittima sospensione della linea telefonica.

Con riferimento alla richiesta avanzata dall'istante in ordine al riconoscimento dei danni subiti derivanti dai denunciati disservizi, la stessa non può trovare accoglimento in questa sede in quanto attinente a profili connessi al risarcimento del danno la cui liquidazione esula dalla competenza dell'Autorità ex articolo 19, comma 4, del Regolamento di cui alla delibera n. 173/07/CONS;

RITENUTO che, a ristoro del pregiudizio subito dall'utente a cagione della mancata attivazione del servizio ADSL, trova applicazione l'articolo 26 comma 1° delle Condizioni Generali di Abbonamento *“il cliente ha diritto ad un indennizzo pari al 50% del canone mensile corrisposto dal cliente per ogni giorno lavorativo di ritardo.....”*;

CONSIDERATO che, sulla base di quanto emerso in sede istruttoria, nel caso di specie sussiste in capo al gestore telefonico Telecom Italia S.p.A. l'esclusiva responsabilità relativamente ai disservizi denunciati dall'utente;

RITENUTO che, ai sensi dell'articolo 19 comma 6 della delibera n.173/07/CONS, sia equo determinare la misura del rimborso spese in euro 200,00, tenuto conto che della documentazione prodotta risulta che il Sig. B. ha presenziato a due udienze di conciliazione tenute presso il Co.Re.Com. Emilia Romagna, assistito dagli avvocati Giuseppe Genna e Giampiero Falzone, ovvero da loro delegato;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Roberto Napoli, relatore ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

### **DELIBERA**

La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere, mediante assegno bancario, al Sig. B.:

- a) in ragione dell'illegittima sospensione della linea telefonica la somma di euro 235,00 a titolo di indennizzo per la sospensione della linea telefonica in conformità a quanto disposto dalla Carta dei Servizi di Telecom Italia S.p.A., moltiplicando il parametro di euro 5,00 al giorno per 47 giorni;
- b) in ragione della mancata attivazione del servizio ADSL la somma di euro 1.500,00, computata in conformità a quanto disposto dalla Carta dei Servizi di Telecom Italia S.p.A. ovvero moltiplicando il parametro di euro 5,00 al giorno per 300 giorni, intercorrenti tra la data effettiva della richiesta (11 ottobre 2007) fino alla data di risoluzione del contratto (20 agosto 2008);

c) euro 200,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura complessivamente sostenute ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera n. 173/07/CONS.

Le somme di cui ai precedenti punti a) e b) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11 comma 4 della delibera n. 179/03/CSP e successive modifiche ed integrazioni.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n.173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n.259.

L'operatore di telecomunicazioni è tenuto a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lettera b), del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

Roma, 6 luglio 2011

**IL PRESIDENTE**

Corrado Calabrò

**IL COMMISSARIO RELATORE**

Roberto Napoli

Per visto di conformità a quanto deliberato

**SEGRETARIO GENERALE**

Roberto Viola