



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 97/14/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ASTARITA / TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 779/14)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 13 ottobre 2014;

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. 425/14/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 “*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. Astarita, in qualità di rappresentante *pro tempore* della società Astarita, rappresentata dall’avv. Gianluca Ingenito, del 6 maggio 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

La società Astarita, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, intestatario dell'utenza telefonica n. 081.5322xxx, contesta la ritardata attivazione del servizio telefonico e del servizio Adsl da parte della società Telecom Italia S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato di avere formalizzato, a decorrere dal mese di settembre 2010, varie richieste di fornitura del servizio telefonico e del servizio Adsl; tutte rimaste inevase, e poi, successivamente, arbitrariamente annullate dalla predetta società. Solo nel mese di marzo 2014, entrambi i servizi sono stati attivati, con un ritardo di oltre tre anni dalla prima richiesta.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per la ritardata attivazione di entrambi i servizi dal mese di settembre 2010 al mese di marzo 2014;
- ii. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società Telecom Italia S.p.A. nella memoria difensiva prodotta in data 26 giugno 2014 a mezzo posta certificata, ha rappresentato quanto segue: *“in data 1 febbraio 2010 il cliente ha chiesto l'attivazione di un collegamento RTG Simplex con Adsl tramite contatto telefonico al servizio clienti 191 per la sede di via dei Platani snc in Piano di Sorrento; in data 11 febbraio 2010 è stata inviata una comunicazione al cliente, con la quale si informava che la realizzazione dell'impianto era subordinata a lavori di ampliamento della rete, la cui conclusione era prevista per il 25 marzo 2010. In data 10 marzo 2010 è stata nuovamente inserita la richiesta di attivazione di un collegamento RTG Simplex con Adsl; per la stessa la lavorazione dell'Adsl viene annullata il 17 marzo 2010; ed in data 19 marzo 2010 viene informato l'utente della necessità di lavori di ampliamento di rete, con relativa conclusione prevista per il 3 maggio 2010. Successivamente, sono state inserite nuove richieste di attivazione del servizio, nelle date rispettivamente del 30 giugno 2010, del 29 settembre 2010, del 30 novembre 2010, del 25 febbraio 2011, del 6 aprile 2011, del 9 giugno 2011: a fronte delle stesse, la società ha sempre comunicato all'utente la necessità di effettuare lavori e di ottenere i permessi necessari per l'implementazione degli stessi. Da ultimo, in data 7 marzo 2014 è stata inserita la richiesta di attivazione di un collegamento RTG Simplex con Adsl; la linea RTG è stata realizzata il 20 marzo 2014 ed il servizio Adsl è stato realizzato il 27 marzo 2014. Tra il mese di luglio 2011 ed il mese di marzo 2014 non sono presenti né reclami, né contatti telefonici con il servizio clienti sulla materia del contendere. Nel mese di luglio 2013, il cliente ha presentato un atto di citazione presso il Giudice di Pace di Sorrento, notificato a Telecom Italia il 25 luglio 2013; tale*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

procedimento è stato concluso dal polo legale territoriale di Telecom Italia con un atto di transazione riportato in allegato”.

La società Telecom Italia S.p.A., nel corso della presente procedura, si è dichiarata disponibile ad un componimento bonario della controversia, formulando una proposta transattiva, che però, non è stata accettata dal legale della parte istante.

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 evidenziato che, in data 17 ottobre 2013, le parti in causa hanno sottoscritto un atto di transazione, prodotto in copia agli atti, a chiusura del contenzioso, vertente sulla medesima *res controversa*, incardinato dal legale della parte istante mediante notifica, in data 25 luglio 2013, di relativo atto di citazione presso l'ufficio del Giudice di Pace di Sorrento. Tanto premesso, tutte le richieste avanzate dalla parte istante a far data dal mese di settembre 2010 fino al mese di ottobre 2013 devono ritenersi assorbite dal predetto atto di transazione giudiziale; infatti, con la sottoscrizione del predetto atto, si intendono risolte, *expressis verbis*, transatte e contestualmente rinunciate tutte le domande e pretese che trovino titolo nei rapporti tra le parti intercorsi, così come descritti nell'atto di citazione innanzi al Giudice di Pace di Sorrento, a proposito del quale le parti hanno dichiarato, quindi, di nient'altro avere a che pretendere l'una dall'altra a nessun titolo o ragione.

Pertanto, il disservizio inerente alla ritardata attivazione di entrambi i servizi, ascrivibile alla società Telecom Italia S.p.A., deve valutarsi con riferimento all'ultima richiesta di attivazione, quella, per l'appunto, formalizzata dall'istante in data 29 gennaio 2014, quindi successiva all'intervenuta transazione del 17 ottobre 2013, ed in quanto tale non compresa nella stessa.

Pertanto, a copertura della ritardata attivazione del servizio telefonico, si deve rilevare che, in considerazione della tempistica dei 10 giorni prevista dall'articolo 4, comma 1, delle condizioni generali di Telecom Italia per la procedura di attivazione della linea RTG, a fronte della richiesta dell'istante del 29 gennaio 2014, il ritardo nell'attivazione del servizio telefonico è circoscritto al periodo di riferimento intercorrente dall'8 febbraio 2014 al 20 marzo 2014 (data quest'ultima di espletamento della procedura di attivazione), per il numero complessivo di 40 giorni.

Tale ritardo, riconosciuto, peraltro, dalla 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*”. 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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

regolamento, attesa la natura “*business*” dell’utenza telefonica interessata dal disservizio.

Parimenti, sempre con riferimento alla richiesta dell’istante di cui al punto *i*), di liquidazione di un indennizzo per la ritardata attivazione del servizio Adsl, si deve evidenziare che, in considerazione della tempistica dei 50 giorni prevista dall’articolo 5, delle condizioni generali di Telecom Italia per la procedura di attivazione del servizio Adsl, sempre a fronte della richiesta del 29 gennaio 2014, il ritardo per il numero di 7 giorni intercorrenti dal 20 marzo 2014 (data quest’ultima coincidente con l’effettivo allacciamento della linea RTG) al 27 marzo 2014 (data di ripristino della piena funzionalità del servizio Adsl) è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Telecom Italia S.p.A. ed, in quanto tale, implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall’utente, computato secondo la medesima parametrizzazione.

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 le sole spese sostenute dall’istante per l’avvio della procedura conciliativa innanzi al CORECOM Campania, in considerazione del fatto che la società Telecom Italia S.p.A., nel corso della presente procedura, ha comunque formulato una proposta soddisfacente per l’utente a chiusura del presente contenzioso;

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 della società Astarita 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 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza:

i. euro 600,00 (seicento/00) a titolo di indennizzo, computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 *pro die* per il numero di 40 giorni di ritardata attivazione del servizio telefonico dall’8 febbraio 2014 al 20 marzo 2014, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 3, comma 1, e 12, comma 2, dell’allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS;

ii. euro 105,00 (centocinque/00) a titolo di indennizzo, computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 *pro die* per il numero di 7 giorni di ritardata del servizio Adsl



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

dal 20 marzo 2014 al 27 marzo 2014, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 3, comma 1, e 12, comma 2, 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, 13 ottobre 2014

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

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