



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 61/17/DTC/GU14/387/17

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

FLORES CUBAS / TELECOM ITALIA S.P.A.

IL DIRETTORE

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"*, in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14;

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"*;

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

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 223/12/CONS del 27 aprile 2012, come modificato, da ultimo, dalla delibera n. 125/17/CONS;

VISTA la delibera n.173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante *"Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"* e s.m.i., di seguito *"Regolamento"*;

VISTA la delibera n.73/11/CONS del 16 febbraio 2011 recante *"Approvazione del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995, n. 481"*, di seguito *"Regolamento indennizzi"*;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

VISTA l'istanza del 22 febbraio 2017 prot. n. 9110, con la quale il sig. Flores Cubas 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 24 febbraio 2017, con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 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 3 maggio 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO che sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento è risultato che:

Il sig. Flores Cubas, intestatario dell'utenza telefonica n. 08288955XXX, ha contestato 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 che nel mese di novembre 2015 richiedeva il trasloco della linea telefonica e del servizio ADSL dall'abitazione sita in San Gregorio Magno (SA) al nuovo indirizzo sito sempre in San Gregorio Magno (SA).

A fronte di numerosi solleciti di attivazione del servizio al 181, 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.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede: i) la liquidazione degli indennizzi per il mancato trasloco della linea telefonica a far data dal mese di novembre 2015; ii) la liquidazione degli indennizzi per il mancato riscontro ai reclami; iii) il rimborso delle spese procedurali.

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*. Tuttavia, in sede di udienza di discussione della controversia, detta società ha rappresentato che *“attualmente la linea risulta cessata per morosità: era attiva con Internet Senza Limiti ed era ubicata in San Gregorio Magno (SA). In data 30 maggio 2016 risulta emesso l'ordinativo di trasloco, poi annullato in data 15 giugno 2016 per cliente sconosciuto al*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

civico. In data 21 giugno 2016 l'ordinativo è stato riemesso e risulta realizzato in data 30 giugno 2016. In CRM è presente un reclamo scritto datato 4 aprile 2016, in cui si contesta il mancato trasloco della linea, affermando però che fosse intestata ad altro cliente. La richiesta di trasloco sarebbe di novembre 2015. Il reclamo è chiuso come non fondato con riscontro scritto del 14 giugno 2016. Il trasloco è stato realizzato in totale esenzione spese, a seguito dell'adozione di provvedimento temporaneo a nome di Flores Cubas – Jastrebska. La posizione amministrativa del cliente ad oggi presenta una morosità di euro 537,84, a fronte del mancato pagamento delle fatture dal mese di febbraio 2016 fino ad aprile 2017. La linea è stata cessata per morosità in data 13 gennaio 2017, a seguito di solleciti di pagamento e preavviso di risoluzione contrattuale”.

All'esito delle risultanze istruttorie si deve evidenziare preliminarmente che non sussiste alcun tracciamento di richiesta e/o ordinativo di trasloco a nome del sig. Flores Cubas antecedentemente al mese di maggio 2016; tale circostanza probabilmente è avallata dal fatto che l'utenza telefonica n. 0828955XXX risulta essere stata intestata in precedenza ad un utente diverso, tale sig.ra Jastrebska.

Tanto premesso, per quanto concerne il ritardato trasloco della predetta linea telefonica, oggetto di contestazione, l'articolo 9, comma 1, delle Condizioni generali di abbonamento di Telecom prevedendo che l'attivazione del servizio deve avvenire entro 10 giorni dalla relativa richiesta del cliente, fatti salvi i casi di eccezionalità tecnica, ovvero nei tempi concordati con il cliente, con mantenimento del medesimo numero ove tecnicamente possibile, puntualizza, al riguardo, che “Tim indica al momento della richiesta la data di appuntamento anche ove concordata con il cliente, in cui è previsto l'intervento del tecnico presso il luogo di ubicazione dell'impianto. Le date possono essere confermate o rimodulate da Tim anche tramite invio di SMS. Se il cliente dichiara di non avere interesse a mantenere attivo, nel frattempo, l'impianto da traslocare, Tim sospende, a decorrere dalla data indicata dal cliente, il servizio fino a quando il trasloco non è effettuato”. Orbene, dalle risultanze istruttorie emerge che il primo ordinativo di trasloco emesso in data 30 maggio 2016, a seguito dell'adozione in data 16 maggio 2016 di provvedimento temporaneo innanzi al CORECOM Campania a nome di Flores Cubas – Jastrebska, è stato scartato per “cliente irreperibile e sconosciuto al civico” Nello specifico, la società Telecom Italia S.p.A. avrebbe dovuto dimostrare di avere informato, entro la tempistica contrattuale, l'istante in ordine alle



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

criticità tecniche/fattuali riscontrate nel corso della procedura di attivazione dei servizi, in ossequio ai criteri uniformi di trasparenza e chiarezza, di cui all'articolo 4, comma 2, dell'allegato A), alla delibera n. 179/03/CSP; laddove, la stessa si è limitata ad asserire la sua irreperibilità.

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”*. Per quanto sopra esposto, si deve rilevare che il ritardo nel trasferimento della linea telefonica è circoscritto al periodo di riferimento intercorrente dal 10 giugno 2016 al 30 giugno 2016 (data quest'ultima di espletamento della procedura di trasloco, come si evince dalla *Welcome Letter* prodotta dalla società Telecom Italia S.p.A. in copia agli atti), per il numero complessivo di 21 giorni. 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”*. Parimenti, la mancata attivazione del servizio ADSL segnatamente al suindicato periodo di riferimento legittima la liquidazione di un indennizzo da computarsi con medesima parametrizzazione.

Da ultimo, non deve ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto ii), di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 4 aprile 2016, in quanto la predetta nota, redatta dall'associazione Proconsumatore, oltre ad essere antecedente alla richiesta formale di trasloco, si sostanzia in una mera richiesta risarcitoria e non può pertanto ricondursi nella fattispecie del reclamo, così come definita dall'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera n. 179/03/CSP.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte in ordine alla liquidazione dell'indennizzo, oltre all'importo di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle sole spese sostenute per la procedura conciliativa, in considerazione



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

del fatto che la società Telecom Italia S.p.A. nella presente procedura ha comunque formulato una proposta soddisfattiva per l'utente a chiusura del presente contenzioso, non accettata dal rappresentante dell'istante;

DETERMINA

La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere, a mezzo bonifico o assegno bancario, al sig. Flores Cubas:

- i) euro 315,00 (trecentoquindici/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 *pro die* per il numero di 21 giorni di ritardata attivazione del servizio telefonico e del servizio ADSL, come previsto dall'articolo 5, comma 1, e comma 2, del *Regolamento indennizzi*, con maggiorazione degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- ii) euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del *Regolamento*.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del *Regolamento* 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.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 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 dello stesso.

Napoli, 12/06/2017

Il Direttore
Mario Staderini