

DELIBERA n. 64/08/CIR  
definizione della controversia Orioli / Telecom Italia s.p.a.

L'AUTORITA'

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 29 luglio 2008;

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.182/02/CONS "Adozione del regolamento per la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e utenti";

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 acquisita al protocollo di questa Autorità al n. 31560 del 15.05.2007, con la quale l'utente XXX 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 25.05.2007 prot. n. 33903 con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 14 del menzionato regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi per la discussione della controversia all'udienza del 13.07.2007, poi anticipata alla data del 9.07.2007;

VISTA la nota acquisita al protocollo n. 41392 di questa Autorità in data 26.06.2007 con la quale l'utente XXX ha presentato un'ulteriore memoria difensiva, ad integrazione dell'istanza introduttiva;

PRESO ATTO delle dichiarazioni rese dalla parte istante in sede di udienza e della mancata comparizione, previo avviso, della Società Telecom Italia S.p.A.;

VISTA la successiva nota acquisita al protocollo n.4349 del 29.01.2008 con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori ha richiesto alla società Telecom Italia S.p.A., ai sensi dell'art. 17 del regolamento, di illustrare con memoria la propria posizione e di fornire ogni elemento conoscitivo utile in relazione all'oggetto della controversia ed alle istanze formulate dalla ricorrente, trasmettendo contestualmente sia la memoria depositata dall'utente sia il verbale dell'udienza svolta;

PRESO ATTO del mancato riscontro da parte di Telecom Italia alla suddetta richiesta di integrazione istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

L'utente XXX ha chiesto all'Autorità la definizione della controversia in essere con la Telecom Italia S.p.A., avente ad oggetto, in sintesi, nella descrizione fornita dall'utente, il ritardo nell'attivazione dei servizi richiesti (voce e ADSL), richiedendo, pertanto, la liquidazione degli indennizzi previsti dalle Condizioni Generali di Contratto e dalla Carta dei servizi.

Sulla base della documentazione acquisita e delle memorie depositate è risultato quanto segue:

1. In data 27.09.2004 l'utente richiedeva alla società Telecom Italia S.p.A. l'attivazione del servizio telefonico voce nonché del servizio ADSL flat presso la propria abitazione ubicata in Trevignano Romano. A seguito della predetta richiesta, la società Telecom Italia S.p.A. comunicava l'assegnazione del numero: YYY.
2. Successivamente, l'utente –attesa la mancata attivazione dei servizi richiesti– effettuava diversi solleciti tramite il servizio clienti 187 in data 6.10.2004, 18.10.2004 e 20.10.2004.
3. Solo in data 31.12.2004 l'utente riceveva una comunicazione per la predetta utenza n. YYY nella quale Telecom Italia affermava (genericamente) quanto segue: *“per la connessione tra la centrale di zona e la sede dove Lei ha richiesto l'impianto abbiamo l'esigenza tecnica di realizzare dei lavori di ampliamento della rete telefonica. La conclusione di tali lavori avverrà presumibilmente entro il 28/02/2005. Sarà nostra cura contattarLa entro il termine sopra indicato per comunicarLe la data prevista per l'attivazione del suo impianto telefonico e confermarLe il numero assegnato”*.
4. In data 22.02.2005 l'utente riceveva un'altra comunicazione da parte del gestore, ancora per l'utenza n. YYY, questa volta facente riferimento alla necessità di (non meglio specificati) permessi per evadere la richiesta: *“con riferimento alla richiesta per l'impianto in oggetto, La informiamo che siamo in attesa di ottenere i permessi necessari per la sua realizzazione. Pertanto non siamo in grado di attivare la Sua linea telefonica entro i termini previsti dalle Condizioni Generali di Abbonamento. Il*

*superamento di tale difficoltà è ad oggi ipotizzabile entro il 31.03.2005. Le assicuriamo che, non appena ottenute le autorizzazioni mancanti, sarà nostra cura prendere contatto con Lei per concordare i tempi e le modalità di attivazione del collegamento richiesto e confermarLe il numero assegnato”.*

5. Successivamente, con riferimento all’utenza assegnata, l’utente non riceveva altre comunicazioni né il servizio veniva attivato. Conseguentemente, rivoltasi al servizio clienti 187, in data 21.05.2005 la sig.ra XXX richiedeva nuovamente l’attivazione dei predetti servizi ed era quindi assegnata la diversa utenza n. YYY.
6. Anche con riferimento a questa diversa utenza, con comunicazione del 31.05.2005 la società Telecom Italia S.p.A. rendeva noto di essere in attesa di (non meglio specificati) “*permessi*”, con testo identico a quello riportato al precedente punto 4, ma questa volta, nella missiva, la data per il “*superamento della difficoltà*” era lasciata totalmente in bianco. Giungeva poi – in data 9.08.2005 – un’ulteriore comunicazione nella quale era si dava atto dell’annullamento della richiesta con questa motivazione: “*Non ci è stato infatti possibile procedere a causa della Sua indisponibilità a prendere contatti con noi, nonostante i nostri precedenti solleciti*”.
7. Ancora su indicazione del servizio clienti 187, l’utente reiterava la richiesta di attivazione ed era quindi assegnata l’ulteriore utenza n. YYY, ma neanche questa volta il gestore procedeva all’attivazione.
8. A quel punto l’utente reiterava la richiesta di attivazione indicando un numero civico diverso da quello della propria abitazione e la società Telecom Italia S.p.A. – utilizzando una centrale che si trovava a 30 metri dall’abitazione predetta – in data 04.10.2005 procedeva infine all’attivazione dell’utenza per il servizio voce (n. YYY). La linea ADSL, invece, veniva attivata solamente in data 25.11.2005.
9. Successivamente, anche tramite un legale, l’utente richiedeva al gestore la corresponsione degli indennizzi previsti dalle Condizioni generali di contratto e dalla Carta dei servizi, ma la richiesta non aveva nessun esito. Seguiva quindi il tentativo di conciliazione dinanzi al Corecom Lazio (con esito negativo, come da verbale in atti).
10. In sede di risoluzione della controversia dinanzi a questa Autorità, l’utente ha insistito nelle proprie richieste, sia con memoria sia nel corso dell’udienza di discussione, svolta il 9.07.2007. Il gestore non è invece comparso in udienza, preannunciando la mancata comparizione con apposita comunicazione, e non ha riscontrato la successiva nota per approfondimenti istruttori.

## **2. Valutazioni sul caso in esame**

Oggetto della controversia è il ritardo nell’attivazione dei servizi richiesti dall’utente; pertanto, ove riscontrata la fondatezza di quanto lamentato nell’istanza presentata all’Autorità, si dovrà procedere alla liquidazione degli indennizzi previsti dalla Carta dei servizi e dalle Condizioni Generali di Contratto.

Per quanto riguarda la domanda relativa al ritardo nella attivazione della linea telefonica per il servizio voce, si rileva che le CGC di Telecom Italia prevedono che: *1. Il Servizio è attivato da Telecom Italia entro 10 giorni dalla richiesta del Cliente, fatti salvi i casi di eccezionalità tecnica, (...). 2. Qualora, nei casi di eccezionalità tecnica, non sia possibile rispettare i termini concordati, Telecom Italia indica comunque la data prevista per l'attivazione del Servizio, concordando con il Cliente i tempi e le modalità di attivazione. (...). 3. Qualora per cause imputabili a Telecom Italia il Servizio venga attivato in ritardo rispetto ai tempi previsti, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al successivo articolo 26 e avrà la possibilità di richiedere il maggior danno subito, come previsto dal Codice Civile, fermo restando che Telecom Italia non sarà in alcun caso responsabile per ritardi attribuibili a forza maggiore o eventi (quali a titolo esemplificativo e non esaustivo mancato/ritardato rilascio dei permessi di scavo, autorizzazioni, ecc.) non direttamente attribuibili alla stessa Telecom Italia.*

Dalla narrazione dei fatti sopra riportati si evince che la società Telecom Italia S.p.A., nel gestire le richieste dell'utente, ha ritenuto di fare un generico riferimento alla necessità di "lavori" e di "permessi" per l'ampliamento della rete telefonica e per l'attivazione dell'impianto richiesto, applicando dunque alla vicenda descritta la disciplina dei cosiddetti casi "di eccezionalità tecnica" previsti dal comma 2 della norma sopra riportata, da cui, in ipotesi, dovrebbe anche conseguire la limitazione di responsabilità prevista dal successivo comma 3 per i casi di ritardo.

L'esame del complesso della vicenda e delle singole missive inviate all'utente, però, dimostra come l'inquadramento della richiesta dell'utente nei casi di eccezionalità tecnica previsti dalle CGC sia stato meramente formale, poiché non solo non vi è traccia agli atti della effettiva necessità di lavori o permessi per l'attivazione dell'impianto richiesto (né il gestore, appositamente richiesto in via istruttoria, ha ritenuto di fornire alcun chiarimento al riguardo), ma tra l'altro, dopo l'inutile assegnazione di ben tre diverse numerazioni, per l'utente è stato invece sufficiente inoltrare la richiesta di attivazione con riferimento ad un civico diverso da quello della propria abitazione per ottenere l'attivazione nei tempi contrattuali, senza necessità di alcun ampliamento della rete o permesso.

A ciò si aggiunga, peraltro, che neanche la gestione formale del ritardo è stata correttamente svolta, poiché dopo le iniziali (generiche) comunicazioni relative alla prima numerazione assegnata, rimaste prive del dovuto seguito poiché l'utente non è stata più ricontattata dopo le date indicate, a partire dalla seconda numerazione la società Telecom Italia S.p.A. ha dapprima lasciato in bianco la data per il "*superamento della difficoltà*", ha poi autonomamente fatto riferimento ad un'indisponibilità dell'utente (ma non vi è traccia né prova dei "solleciti" che il gestore avrebbe esperito, che non sono neanche stati dedotti nel corso della controversia) ed infine non risulta, per la penultima numerazione, neanche l'apertura della procedura di ritardo.

Conseguentemente, il ritardo nell'attivazione del servizio voce richiesto risulta imputabile al gestore Telecom Italia, a partire dalla scadenza del termine massimo di 10 giorni dalla prima richiesta di attivazione inoltrata dall'utente, come previsto dalle Condizioni generali di abbonamento.

Ad ulteriore riprova della responsabilità in ordine al mancato rispetto delle diverse possibili date di attivazione che in un primo momento erano state comunicate all'utente, e del fatto che il gestore non ha intrapreso le dovute attività, si sottolinea che nel corso del predetto arco temporale non risulta neanche la fatturazione dell'importo inerente al contributo di nuovo impianto, che invece avrebbe dovuto risultare imputato nei trenta giorni precedenti tali date.

Per quanto riguarda, invece, la ritardata attivazione del servizio ADSL, per l'individuazione del relativo termine massimo di attivazione, in assenza di una specifica disciplina all'epoca dei fatti nelle condizioni contrattuali del servizio, un elemento di riferimento può essere quello del più lungo termine di 30 giorni (considerata la particolarità del servizio ADSL e la sua oggettiva diversità rispetto al servizio voce) previsto nel paragrafo "ADSL residenziale" della recente versione della Carta dei Servizi di Telecom Italia e nelle attuali condizioni di contratto: *"Dal giorno della registrazione dell'ordine da parte dell'operatore e a condizione che sia già attiva la linea telefonica di base RTG, il tempo massimo di attivazione del Servizio ADSL solo linea è di 30 (trenta) giorni solari. (...).*

In ogni caso, considerato che l'attivazione della linea telefonica di base RTG è la condizione necessaria per l'attivazione del servizio ADSL, nella specifica vicenda qui in esame il calcolo dei predetti 30 giorni (vista la già descritta imputabilità in capo alla società Telecom Italia S.p.A. del ritardo nell'attivazione della linea telefonica di base) deve essere riferito non alla data di effettiva attivazione di tale linea (4.10.2005) bensì alla precedente data del 9.10.2004 (10 giorni dalla richiesta del 29.09.2004) in cui essa avrebbe dovuto essere attivata secondo le Condizioni generali di abbonamento se non vi fosse stato il comportamento inadempiente del gestore, poiché altrimenti gli effetti dell'accertamento di tale responsabilità sarebbero vanificati.

Ne consegue che il servizio ADSL flat richiesto dall'utente XXX, attivato solamente in data 25.11.2005, avrebbe dovuto invece essere attivato al più tardi alla precedente data dell'8.11.2004 (10 + 30 giorni dalla richiesta del 29.09.2004).

Per il computo del relativo indennizzo si dovrà infine fare riferimento al parametro previsto in generale dalle Condizioni Generali di Abbonamento per il mancato rispetto dei termini di attivazione del servizio (già nella versione vigente all'epoca dei fatti di cui si discute), pari al 50% del canone mensile per ogni giorno lavorativo di ritardo incluso il sabato, non potendo trovare applicazione il parametro specifico inserito nella Carta dei servizi e nella contrattualistica dell'ADSL in epoca successiva e considerato che, comunque, a quel tempo, le condizioni contrattuali ADSL già facevano espresso rinvio "per tutto quanto non previsto" alle Condizioni Generali di Abbonamento Telecom Italia.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che la ritardata attivazione dei servizi voce e ADSL flat richiesti dall'utente XXX sia derivata da un comportamento negligente esclusivamente imputabile al gestore Telecom Italia, con la conseguenza che il medesimo deve corrispondere all'utente un indennizzo proporzionato al pregiudizio subito, ai sensi dell'art.11 comma 2 della delibera n. 179/03/CSP, da calcolarsi secondo le previsioni

delle Condizioni Generali di Abbonamento sia con riferimento alla ritardata attivazione del servizio voce che alla ritardata attivazione del servizio ADSL ed al parametro di indennizzo di seguito dettagliato, a prescindere, in ogni caso, dai massimali ivi previsti, poiché tali massimali violano il predetto principio di proporzionalità, da intendersi come adeguatezza e corrispondenza dell'indennizzo al pregiudizio subito (che nello specifico è stato duplice), sulla base di una serie di elementi di natura soggettiva, oggettiva e temporale;

RITENUTO infine che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

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, alla signora XXX:

- per la ritardata attivazione del servizio voce, l'indennizzo di Euro 2.185,50 computato secondo il parametro indicato dall'art. 26 delle Condizioni Generali di Abbonamento di Telecom Italia pari al 50% del canone mensile (euro 7,285 per un canone mensile voce di euro 14,57) per ogni giorno lavorativo di ritardo incluso il sabato per il periodo \*9.10.2004 – 4.10.2005\*;
- per la ritardata attivazione del servizio ADSL flat, l'indennizzo di Euro 6.385,00 computato secondo il parametro indicato dall'art. 26 delle Condizioni Generali di Abbonamento di Telecom Italia pari al 50% del canone mensile (euro 19,975 per un canone mensile ADSL di euro 39,95) per ogni giorno lavorativo di ritardo incluso il sabato per il periodo \*8.11.2004 – 25.11.2005\*.

Le somme come sopra determinate a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia ed è inoltre 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.

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

Ai sensi dell'art. 1, comma 26, della legge 31 luglio 1997, n. 249, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 23 bis, comma 2, della legge 6 dicembre 1971 n. 1034 e successive integrazioni e modificazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

Roma, 29 luglio 2008

IL PRESIDENTE  
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE  
Roberto Napoli

per attestazione di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Roberto Viola