



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N.101/16/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA MANCUSO
xxxx /TIM-TELECOM ITALIA xxx. (GU14/33863/2015)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 19 maggio 2016;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante *"Nonne 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. 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/II/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 la legge regionale della Regione Calabria del 22 gennaio 2001, n. 2, recante *"Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le Comunicazioni - CORECOM"*;

VISTO l'Accordo quadro del 4 dicembre 2008 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo quadro 2008*, sostanzialmente conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 444/08/CONS;

lupe



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA la delibera dell'Autorità n. 668/09/CONS del 26 novembre 2009, recante "*Delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni Calabria e Lazio*", con la quale il Consiglio, in esito all'istruttoria sul possesso dei requisiti da parte del Comitato regionale per le comunicazioni, ha disposto il conferimento della delega di funzioni di cui all'art. 3 dell'Accordo quadro 2008 al CORECOM Calabria;

VISTA la convenzione stipulata, in data 16 dicembre 2009, tra l'Autorità e il Comitato regionale per le comunicazioni della Calabria per la delega delle funzioni di cui alla delibera n. 668/09/CONS, e, in particolare, l'articolo 12 ribricato "*Poteri sostitutivi e revoca*";

VISTA la delibera n. 223112/CONS, del 27 aprile 2012, recante "*Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*", come modificato da ultimo dalla delibera n. 88116/CONS;

VISTA la nota del CORECOM Calabria prot. n. 30049 del 25 maggio 2015, con cui si comunica la decadenza del Comitato;

PRESO ATTO della mancata elezione dei membri del CORECOM Calabria e, conseguentemente, del mancato insediamento del nuovo Comitato.

CONSIDERATO che il protrarsi della *vacatio* del Comitato regionale per le comunicazioni della Calabria impedisce l'efficace assolvimento delle funzioni di tutela delegate dall'Autorità;

VISTA la proposta del Servizio Ispettivo, Registro e CORECOM di attivazione dei poteri sostitutivi, in merito alla *vacatio* per sopraggiunti termini di mandato del CORECOM Calabria, condivisa dal Consiglio dell'Autorità nella riunione dell'11 marzo 2016;

RITENUTO opportuno che l'Autorità avochi a sé l'adozione dei provvedimenti di decisione di cui all'articolo 22, dell'allegato A) alla delibera n. 173/07/CONS, in via provvisoria e fino alla nomina del Comitato regionale per le comunicazioni della Calabria;

VISTA l'istanza della sig.ra xxxx Mancuso, del 24 giugno 2015;

VISTI gli atti del procedimento e gli esiti dell'istruttoria svolta, trasmessi dal CORECOM Calabria secondo le modalità indicate nella nota del 22 marzo 2016, prot. n. 12941;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

L'istante, intestatario dell'utenza telefonica n. 0968/749628, ha lamentato i seguenti disservizi (ritardata attivazione utenza e mancato riscontro ai reclami) nei confronti della Società indicata in epigrafe.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, ha dichiarato quanto segue:

- a. di avere inoltrato richiesta di allaccio nuovo impianto per attività commerciale nel mese di giugno 2013, a cui seguì, da parte di Telecom, sopralluogo tecnico di fattibilità, che subordinò l'attivazione a lavori di ampliamento della rete;
- b. di avere ricevuto notizia, da parte dell'operatore, di annullamento della detta richiesta e di molteplici altre di pari oggetto, con motivazioni strumentali e, talora, contrastanti e per presunta rinuncia della stessa parte istante;
- c. di avere ottenuto l'attivazione *dei* servizi richiesti (fonia + ADSL) solo in data 21 ottobre 2014;
- d. di non avere ricevuto riscontro al reclamo, inoltrato, nel suo interesse, dall'associazione dei consumatori;

Il tentativo di conciliazione, promosso dall'utente e tenutosi in data 3 giugno 2015, si è concluso con esito negativo, come da verbale di mancata conciliazione, allegato agli atti.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per ritardata attivazione dei servizi (fonia+ ADSL) dal 1 luglio 2013 al 21 ottobre 2014;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per mancato riscontro ai reclami dal 1 agosto 2013 alla data di conciliazione;
- iii. il rimborso di euro 100,00 per le spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società convenuta, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, deducendo l'infondatezza delle domande avversarie e chiedendone il rigetto.

In merito alla richiesta di attivazione della linea *de qua*, la convenuta evidenzia che la stessa risulta essere stata, una prima volta, annullata su domanda della parte istante, come si evince dalla allegata documentazione.

Successivamente, evidenzia che una seconda richiesta è stata espletata in data 21 ottobre 2014, con attivazione della linea, a seguito di inserimento dell'ordinativo di lavoro in data 11 luglio 2014.

Al riguardo, l'operatore evidenzia che l'attivazione dell'impianto in contestazione necessitava di un ampliamento della rete telefonica e della installazione di un cavo che avrebbe dovuto attraversare la proprietà privata di un vicino confinante, il quale negava il passaggio, come si evince dalla documentazione in atti.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In ragione di quanto sopra, la convenuta precisa che **il** ritardo nell'attivazione della linea è stato causato da esigenze tecniche legate alla realizzazione di lavori di ampliamento della rete telefonica e dalla necessità di ottenere permessi da parte di privati, come sopra esposto, e, pertanto, detto ritardo non è imputabile alla società Telecom.

Di tale impedimento, l'istante è stata messa a conoscenza mediante invio di diverse missive, esibite in atti.

Per tale ragione, la convenuta ritiene di avere dimostrato che il ritardo di che trattasi non è derivato da causa ad essa imputabile, ravvisandosi, altresì, nella fattispecie in esame, l'eccezionalità tecnica prevista dal comma 2, art. 4 delle CGA, che esclude il diritto dell'utente a richiedere l'indennizzo previsto dall'art. 26 "*per ritardi attribuibili a forza maggiore o eventi ... non direttamente attribuibili alla stessa Telecom*".

In conclusione, la società resistente respinge ogni addebito, insistendo per il rigetto integrale delle richieste di 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.

Per quanto concerne la lamentata, tardiva attivazione dei servizi (fonia + ADSL), l'istruttoria ha permesso di accertare che la prima richiesta di attivazione impianto, risalente al mese di luglio 2013, risulta essere stata annullata dall'operatore per intervenuta rinuncia della cliente, come si evince da una missiva, esibita in atti, che, all'epoca, ossia in data 31 luglio 2013, Telecom indirizzava all'utente. In sede odierna, la ricorrente confuta tale circostanza, negando di avere mai espresso alcuna volontà di rinuncia all'attivazione dell'impianto suddetto, ma non dà prova di avere *mai* contestato la detta missiva e quanto in essa contenuto.

All'esito dell'istruttoria emerge che una seconda richiesta di attivazione utenza, con inserimento dell'ordinativo di lavoro in data 11 luglio 2014, è stata espletata il 21 ottobre 2014, con un ritardo di 93 giorni (al netto dei primi dieci giorni dalla predetta richiesta) rispetto al termine contrattualmente stabilito per l'adempimento.

A tal riguardo, non rivestono alcun pregio le argomentazioni difensive addotte dalla convenuta, secondo la quale **il** ritardo nell'attivazione dell'impianto *de quo* sarebbe da attribuirsi all'opposizione di un vicino confinante e, per tale ragione, *ai* sensi dell'articolo 1218 del codice civile, il disservizio non sarebbe imputabile a fatto proprio della convenuta. A giudizio di questa Autorità, il rilievo dell'operatore non è accoglibile, atteso che, in base al quadro legislativo vigente, il fornitore di un servizio di pubblica utilità, come quello che ci occupa, ha la facoltà e l'obbligo di esercitare tutte le azioni che la legge gli riconosce per soddisfare le esigenze dell'utenza. Infatti, l'art. 91 del d.lgs. n. 259/2003 "Codice delle comunicazioni elettroniche" testualmente recita: "**J.** Negli impianti di reti di comunicazione elettronica di cui all'art. 90, commi 1 e 2, i fili o



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

cavi senza appoggio possono passare, anche senza il consenso del proprietario, sia al di sopra delle proprietà pubbliche o private, sia dinanzi a quei lati di edifici ove non siano finestre od altre aperture praticabili a prospetto. 2. Il proprietario od il condomino non può opporsi all'appoggio di antenne, di sostegni, nonché al passaggio di condutture, fili o qualsiasi altro impianto, ne/l'immobile di sua proprietà, occorrente per soddisfare le richieste di utenza degli inquilini o dei condomini.... 4. Il proprietario è tenuto a sopportare il passaggio nell'immobile di sua proprietà del personale esercente il servizio che dimostri la necessità di accedervi per l'installazione, riparazione e manutenzione degli impianti di cui sopra. 4.bis.... Il diritto di accesso è consentito anche nel caso di edifici non abitati e di nuova costruzione ..."

In altri termini, in simili fattispecie, l'opposizione del terzo confinante, se pure esistente, è superabile da parte dell'operatore, che, usando l'ordinaria diligenza, si avvalga delle facoltà che la legge gli riconosce.

Per tale ragione, deve ritenersi che il ritardo nell'attivazione dell'impianto *de quo* resta imputabile alla esclusiva condotta dell'operatore convenuto, che non ha dimostrato, in sede istruttoria, di avere posto in essere tutte le azioni necessarie, legittimamente riconosciutegli, per superare gli impedimenti riscontrati.

Ravvisato, in ragione di quanto appena esposto, l'inadempimento contrattuale dell'operatore in relazione ai fatti contestati dalla ricorrente, si stabilisce che Telecom corrisponda alla stessa un equo e congruo indennizzo, secondo i parametri stabiliti dagli artt. 3 e 12 del Regolamento adottato con delibera n. 73/11/CONS, con particolare riguardo alla tipologia del contratto di che trattasi (che, nel caso di specie, è un contratto di tipo *business*).

Pertanto, Telecom dovrà corrispondere alla sig.ra x x x x Mancuso l'indennizzo per ritardata attivazione dei servizi fonia+ ADSL dall' 11 luglio 2014 a tutto il 21 ottobre 2014, per il numero complessivo di 93 giorni di disservizio (al netto dei primi dieci giorni dalla richiesta dell'11 luglio 2014). L'indennizzo, così liquidato, ammonta a complessivi euro 2.790,00 (duemilasettecentonovanta/00), in accoglimento della richiesta dell'istante di cui al punto *i*).

Non merita accoglimento la domanda di indennizzo per mancata risposta ai reclami, atteso che l'istanza risulta formulata in maniera generica, indeterminata e non sorretta da alcun elemento probatorio che consenta di effettuare un'adeguata indagine istruttoria in proposito. Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto *ii*), non deve ritenersi accoglibile.

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 100,00 (cento/00), dal momento che, nonostante la parziale fondatezza dell'istanza, il tentativo di conciliazione si è concluso con il mancato accordo delle parti e l'utente si è vista costretta a far valere le proprie ragioni mediante deposito del modello GUI4, sostenendo ulteriori spese per farsi assistere da un legale e per predisporre la difesa.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo I

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della sig.ra x x x x Mancuso nei confronti della società Tim-Telecom Italia x x x . per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Tim-Telecom Italia xxx. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

a) euro 2.790,00 (duemilasettecentonovanta/00) a titolo di indennizzo per ritardata attivazione dei servizi fonia+ ADSL dall'1^o luglio 2014 a tutto il 21 ottobre 2014, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 3 e 12, dell'allegato A), alla delibera n. 73/II/CONS.

3. La società Tim-Telecom Italia xxx. 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 II, 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.

Napoli, 19 maggio 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARI
Riccardo