



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N.110/16/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TASSONE
XXXXX/TIM-TELECOM ITALIA X X X X .
(GU14/5974/2015)

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 *"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. 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. 88/16/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 denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

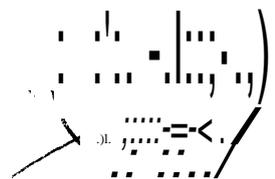
VISTA la delibera n. 73/11/CONS, dell'16 febbraio 2011, recante *"Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori"*, di seguito denominato *Regolamento indennizzi*;

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

W

■





Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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;

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 rubricato "*Poteri sostitutivi e revoca*";

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 del sig. Tassone, del 10 febbraio 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:

I. La posizione dell'istante





Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

L'istante, intestatario dell'utenza telefonica n. 0963/85xxxx, lamenta la mancata attivazione, sulla numerazione in oggetto, del servizio fonia + ADSL e del profilo "Internet senza Limiti"; la mancata risposta ai reclami e la violazione degli obblighi informativi e di trasparenza contrattuale da parte del gestore indicato in epigrafe.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, il legale dell'utente ha dichiarato:

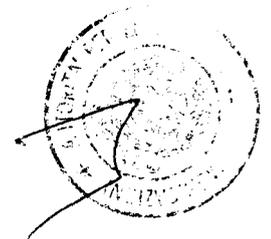
- a. di avere aderito ad un'offerta commerciale di Telecom per l'attivazione dei servizi di che trattasi, prestando all'uopo il proprio consenso tramite registrazione vocale del 24 maggio 2015;
- b. di avere constatato che i tecnici della suddetta società telefonica effettuavano un sopralluogo presso la propria abitazione alla data del 30 giugno;
- c. di avere ricevuto al proprio indirizzo di residenza una copia del detto contratto di abbonamento e di averlo rispedito, per fax, al gestore, debitamente sottoscritto;
- d. di avere ricevuto da Telecom, un messaggio datato 23 giugno 2014, con il quale si informava che la segnalazione dell'utente era stata presa in carico e che lo stesso sarebbe stato contattato appena terminata la lavorazione richiesta;
- e. che tutti i reclami scritti (datati 7 luglio 2014; 14 settembre 2014 e successivi) sono rimasti privi di riscontro;
- f. di avere ricevuto una missiva di Telecom, datata 5 giugno 2014, con la quale la società telefonica comunicava di essere "in attesa di ottenere i permessi necessari" per la realizzazione dell'impianto;
- g. di avere accertato che nessuna richiesta di permesso era stata inoltrata all'ufficio tecnico del Comune dove l'odierno istante risiede e che questi, successivamente (in data 6 dicembre 2014 e 21 gennaio 2015), ha inviato all'operatore altri reclami scritti, segnalandogli l'avvio di imponenti lavori di scavo, nel proprio Comune di residenza, per la posa in opera dei cavi in fibra ottica e sollecitando l'attivazione dei servizi richiesti.

Il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 2 dicembre 2014, si concludeva con esito negativo, come da verbale in atti.

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

- i. la liquidazione di un congruo indennizzo per la mancata attivazione dei servizi e della promozione di cui in premessa;
- ii. la liquidazione di un congruo indennizzo per la mancata risposta ai reclami, per la violazione degli obblighi informativi e di trasparenza contrattuale.
- iii. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore





Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

La società convenuta, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, eccependo l'integrale infondatezza delle domande di controparte.

Nel merito, conferma la data di registrazione vocale dell'offerta formulata all'odierno utente e l'attivazione, prevista per il 3 giugno 2014. Tuttavia, a seguito del sopralluogo, i tecnici dell'operatore constatavano l'impossibilità di procedere all'attivazione dell'impianto, poiché si rendeva necessario acquisire, preliminarmente, dei permessi da parte di privati. Del che, il cliente veniva informato con lettera del 5 giugno 2014 e successive, come da documentazione prodotta. Tale necessità induceva l'operatore a modificare la data di attivazione dell'impianto ed a comunicare al cliente, come data approssimativa per l'attivazione, quella del 22 ottobre 2014.

Quanto alla mancata attivazione dei servizi, la convenuta invoca la clausola di esonero da responsabilità, assumendo che il ritardo non è ad essa imputabile, stante l'esistenza dell'opposizione del terzo confinante, confermata dallo stesso utente.

Quanto alla mancata risposta ai reclami, la convenuta assume e dimostra di avere riscontrato tempestivamente tutti i reclami dell'utente, come da documentazione prodotta, e di averlo reso edotto circa le problematiche esistenti, sia mediante contatto telefonico con gli operatori del servizio clienti, sia a mezzo dei tecnici, che a mezzo di numerose missive scritte, come si evince dalle schermate di sistema e dalle note prodotte in atti. Analogamente, respinge le richieste di indennizzo per violazione degli obblighi informativi e omessa trasparenza contrattuale, assumendone l'infondatezza.

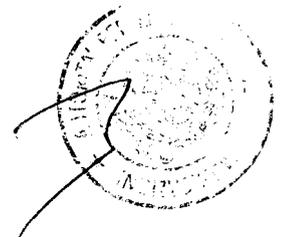
In conclusione, la società resistente respinge ogni addebito, insistendo per il rigetto integrale di ogni richiesta di parte istante.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante vengono accolte nei termini di seguito precisati.

Per quanto concerne il disservizio consistente nella mancata attivazione dei servizi fonia + ADSL e del profilo "Internet senza Limiti", la richiesta di indennizzo viene accolta solo in parte e per i seguenti motivi:

L'istante aderisce alla proposta commerciale dell'operatore, per come formulata telefonicamente alla data del 24 maggio 2014, tuttavia, dopo sopralluogo tecnico dello stato dei luoghi, Telecom invia al cliente una nota, datata 5 giugno 2014, con la quale lo informa di non poter garantire l'attivazione dell'impianto in questione, attesa la necessità di acquisire permessi da parte di terzi e, contestualmente, indica, quale possibile data di attivazione, il giorno 22 ottobre 2014, distante di ben cinque mesi dalla richiesta. Da un esame delle schermate di sistema prodotte a cura dell'operatore, si evince che questi aveva tempestivamente provveduto ad informare il cliente, mediante contatto telefonico e mediante lettera, dell'impedimento di che trattasi, procedendo poi all'annullamento dell'ordine di attivazione.



Luca



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In altri termini, Telecom ha indicato, sin dalla data del 5 giugno 2014, le motivazioni, sia pur sintetiche, dell'impedimento all'attivazione dell'impianto, stabilendo con estrema chiarezza la possibile data di attivazione dei servizi; con il che, ha reso edotto il cliente circa l'impossibilità di evadere, in tempi brevi, la richiesta e lo ha messo, sin da subito, in condizione di valutare l'opportunità di attendere per ben cinque mesi per l'attivazione del contratto de quo, ovvero rivolgersi ad altra società telefonica.

La comunicazione del 5 giugno 2014, in esame, può essere considerata alla stregua di un legittimo rifiuto della società convenuta a concludere e dare esecuzione al contratto di che trattasi, attesa la accertata indisponibilità, sia pure temporanea, a fornire i servizi richiesti dal cliente.

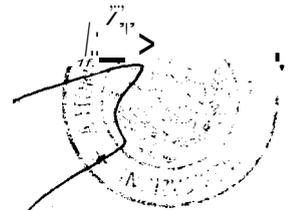
Il principio, già contenuto nell'art. 54 del Codice del consumo, secondo cui *"in caso di mancata esecuzione dell'ordinazione da parte del professionista, dovuta alla indisponibilità, anche temporanea, del bene o del servizio richiesto, il professionista, entro il termine di cui al comma 1, informa il consumatore, secondo le modalità di cui all'articolo 53, comma 1, e provvede al rimborso delle somme eventualmente già corrisposte per il pagamento della fornitura"*, è stato rimarcato anche nel quadro vigente inerente ai contratti di fornitura di beni e servizi di comunicazione elettronica.

Tornando al caso in esame, secondo quanto risulta dalla documentazione in atti, la società convenuta ha provveduto a comunicare al cliente, nei tempi e nei modi stabiliti dall'art. 54 citato, ossia in forma scritta ed entro trenta giorni dalla ipotesi di accordo, provata dalla registrazione vocale del 24 maggio 2014, la temporanea ineseguitabilità delle prestazioni richieste.

Ciò posto, per quanto sopra rilevato, non è configurabile una responsabilità contrattuale dell'operatore Telecom, almeno fino alla data del 22 ottobre 2014, dal momento che questi, avvalendosi della clausola ex art. 54 del Codice del Consumo, ha reso edotto l'utente della temporanea indisponibilità della fornitura, provvedendo ad annullare l'ordine di lavorazione. Con il che, non si ravvisa alcuna violazione delle norme civilistiche poste a salvaguardia dei doveri di lealtà e buona fede contrattuale.

Tuttavia, i numerosi reclami dell'utente (datati 14 settembre 2014, 6 dicembre 2014 e 21 gennaio 2015), con i quali questi rinnova la richiesta di attivazione della linea, dimostrano il permanere, in capo al medesimo, dell'interesse alla erogazione della fornitura da parte di Telecom. L'istruttoria ha accertato la permanenza di tale interesse anche dopo il 22 ottobre 2014, data indicata da Telecom per la possibile attivazione dell'impianto e di inizio di esecuzione del contratto. Orbene, risulta pacificamente riconosciuto dalla normativa vigente che, qualora l'utente lamenti l'inadempimento contrattuale dell'operatore rispetto alla richiesta di attivazione della linea, l'operatore, al fine di escludere la propria responsabilità in ordine ai fatti contestati, deve dimostrare che il ritardo non è stato determinato da circostanze ad esso imputabili, ad esempio, che il ritardo è stato causato da impedimenti tecnici e/o amministrativi. In tal caso, l'operatore deve dimostrare di avere tempestivamente ed adeguatamente informato l'utente delle problematiche insorte e di essersi diligentemente attivato per rimuovere gli ostacoli. Nel caso di specie, Telecom, pur avendo informato costantemente l'utente

Lupe





Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

circa il permanere dell'impedimento connesso all'opposizione del terzo confinante, non ha dimostrato di avere diligentemente posto in essere tutte le azioni necessarie per rimuovere l'ostacolo. Infatti, la "mera" richiesta di autorizzazione, indirizzata al terzo confinante, perché acconsentisse all'accesso nella sua proprietà, risulta formalizzata da Telecom, per la prima volta, soltanto in data 2 dicembre 2014. La richiesta risulta palesemente tardiva, persino rispetto alla data del 22 ottobre 2014, termine entro il quale l'operatore aveva ritenuto eseguibile la fornitura, dichiarandosi disponibile a dare avvio all'esecuzione del contratto. In secondo luogo, Telecom non ha dimostrato di avere intrapreso altre iniziative, tecnicamente percorribili, per superare la detta opposizione e permettere la realizzazione delle opere propedeutiche alla messa a punto dell'impianto. In definitiva, l'operatore non ha offerto a questa istruttoria prove sufficienti ad escludere la propria responsabilità nella vicenda, come disposto dall'art. 1218 del codice civile.

Per quanto sopra, si stabilisce che la società convenuta versi al sig. Tassone un indennizzo per ritardata/mancata attivazione dei servizi fonia + ADSL, dal 22 ottobre 2014 al 10 febbraio 2015 (data di deposito dell'istanza di definizione della controversia), per 112 giorni di disservizio, al parametro stabilito dall'art. 3, comma 1 del Regolamento indennizzi, ovverosia euro 7,50 per ciascun servizio non accessorio, per ogni giorno di ritardo. L'indennizzo così calcolato ammonta a complessivi euro 1.680,00 (milleseicentottanta/00). Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto *i*), deve ritenersi accoglibile.

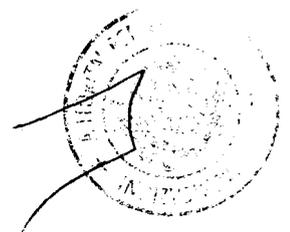
Non merita accoglimento la domanda sempre al punto *i*), di liquidazione di un indennizzo relativa alla omessa attivazione del profilo tariffario "Internet senza limiti", atteso che la stessa risulta assorbita dalla domanda di indennizzo per ritardata/omessa attivazione dei servizi fonia + ADSL ed è stata accolta nei termini su indicati. Al riguardo, si osserva che la proposta contrattuale, originariamente rivolta all'utente, comprendeva il pacchetto dei servizi voce + ADSL e, congiuntamente, l'offerta promozionale associata al su richiamato profilo tariffario.

Analogamente, non meritano accoglimento, perché del tutto infondate, le richieste di indennizzo per mancata/tardiva risposta ai reclami, violazione degli obblighi informativi ed omessa trasparenza contrattuale, di cui al punto *ii*).

Quanto ai reclami, l'istruttoria ha verificato che l'operatore ha gestito, tempestivamente ed adeguatamente, i numerosi reclami scritti dell'utente, come da documentazione acquisita in atti.

Telecom ha, altresì, dato prova di avere interloquuto con il cliente, anche a mezzo dei call center, come si evince dalle schermate dei contatti intercorsi. Ha, altresì, preso parte al tentativo di conciliazione ed all'udienza di discussione nel corso dell'odierno procedimento di secondo grado.

Parimenti, non è ravvisabile, nella condotta della convenuta, un inadempimento connesso a mancata trasparenza e violazione degli obblighi informativi, posto che, dalla documentazione acquisita, emerge che l'utente è stato ragguagliato tempestivamente, e con modalità diverse, circa gli impedimenti riscontrati. La posizione dell'operatore in





Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

ordine alla temporanea ineseguità delle prestazioni è stata, sin da subito, resa nota all'utente, come documentato in atti.

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 150,00 (centocinquanta/00), considerato che le parti hanno aderito al tentativo di conciliazione, senza raggiungere l'accordo e, nonostante la parziale fondatezza dell'istanza, il ricorrente è stato onerato di ulteriori ed inutili spese per la presentazione dell'istanza di definizione della controversia e per predisporre la difesa, oltre che della partecipazione, senza esito, all'udienza di discussione nel corso del procedimento di secondo grado;

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 ■

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. xxxx Tassone nei confronti della società Tim-Telecom Italia xxx. 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 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

a) euro 1.680,00 (milleseicentoottanta/00) a titolo di indennizzo per ritardata/omessa attivazione dei servizi fonia/adsl.

3. Il rigetto delle altre domande di indennizzo, per come formulate nell'atto introduttivo.

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

5. 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.

6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.



Lupe



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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 SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi

La presente copia è conforme all'originale
composto complessivamente da numero
(.....) pagine,
progressivamente numerate da pag.
a pag.

Rome 20.05.2016

IL SEGRETARIO

