

*Co.Re.Com. Cal./BA*

## DELIBERAZIONE N. 130

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA- xxxx SOCIETA' COOPERATIVA MULTISERVIZI/ TELECOM ITALIA xxxx.

### IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Nella seduta del giorno 26/06/2013, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Prof. Alessandro Manganaro	Presidente
Prof. Carmelo Carabetta	Componente
Dott. Gregorio Corigliano	Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.Re.Com. Calabria;

Visti:

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'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14;

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";

il Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 262, di approvazione del testo del Codice civile;

l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Co.Re.Com." e ss.mm. e ii.;

la propria deliberazione n. 5 del 10 giugno 2009, recante: "Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS., "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e ss.mm. e ii.;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS., "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;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 274/07/CONS., Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso;

l'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Co.Re.Com. Calabria in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

l'istanza del 3 aprile 2013, acquisita al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 15418 con cui la ditta L'aurora Società Cooperativa Multiservizi ha chiesto l'intervento per la definizione della controversia in essere con la Telecom Italia xxxx., ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/Cons. e ss. mm. e ii.;

vista la nota del 8 aprile 2013 prot. n. 16200, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento;

visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria.

Considerato quanto segue:

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

L'xxxx Società Cooperativa Multiservizi in persona del legale rappresentante sig. Turra xxxx, avendo in corso una controversia con l'operatore Telecom Italia xxxx., ha esperito davanti a questo Co.Re.Com., tentativo di conciliazione.

Il 3 aprile 2013, ha depositato istanza di definizione della odierna controversia con cui ha lamentato: *"la mancata attivazione della linea telefonica"*. L'istante ha fatto presente di aver sottoscritto il 7 novembre 2012, un contratto di attivazione di nuova linea telefonica con l'operatore Telecom. Tuttavia, l'attivazione della nuova linea non è mai avvenuta. Stante il mancato adempimento da parte dell'operatore, ha contattato più volte il servizio clienti della Telecom, senza alcun riscontro. Con missiva del 20 novembre 2012, il gestore, ha comunicato alla Società Cooperativa L'Aurora, che: *"la linea sarebbe stata attivata entro il 28 dicembre 2012 considerata l'esigenza di ampliamento della rete telefonica"*.

La ricorrente, con nota del 14 dicembre 2012, ha contestato gli assunti della Telecom, alla quale ha fatto presente che è possibile attivare la linea telefonica. Ciò emerge da verifiche che la stessa società ha effettuato sul luogo.

Stante la mancata conciliazione, con istanza di definizione della controversia, il ricorrente ha chiesto al Co.re.com. adito: *"indennizzo per come previsto dall'art. 26 Condizioni Generali di Abbonamento: ovvero il 50% del canone mensile per ogni giorno di ritardo compreso il sabato.....per un totale di Euro 1.995,00"*.

Successivamente all'avvio del procedimento, avvenuto l'8 aprile 2013, la società Telecom, ha fatto pervenire a questo Co.Re.Com., (il 29 aprile 2013) memorie difensive con le quali ha contestato le domande del ricorrente, eccependo in particolare che:

- 1) Il giorno 8 novembre 2012, l'istante ha richiesto l'attivazione di nuovo Impianto;
- 2) a seguito di sopralluogo tecnico, la realizzazione è stata posticipata a nuova data. Di ciò, la Telecom ha informato la società con missive del 20 e 21 novembre 2012;
- 3) in seguito, con nota del 5 marzo 2013, ha informato l'istante che l'ordine è stato annullato in quanto *"mancano infrastrutture a norma, quelle realizzate circa 15 anni fa, dall'allora lottizzazione sono"*

*totalmente fatiscenti, tubazione ostruita e gettata all'esterno del marciapiede, pozzetti distrutti e coperti da materiale vario...";*

- 4) dalle consultazioni delle esigenze presenti su CRM Business, risulta che l'utente ha sollecitato, la realizzazione dell'impianto più volte, sia telefonicamente che tramite l'Agenzia di Vendita e che sia stato costantemente aggiornato sullo stato dell'attivazione;
- 5) il 14 dicembre ha inoltrato reclamo scritto a cui la Telecom ha risposto il 28 dicembre 2012;
- 6) Il 26 febbraio 2013 ha presentato istanza al Co.Re.Com. In sede di udienza di Conciliazione il rappresentante della società Aurora ha comunicato che non è più interessato all'attivazione dell'impianto;
- 7) l'art. 26 delle Condizioni Generali di Contratto Telecom, in tema di "ritardi nell'adempimento degli obblighi assunti da Telecom Italia nella fornitura del Servizio" prevede che: *"Tale indennizzo non trova applicazione se il ritardo è imputabile o comunque ascrivibile al Cliente ovvero a terzi diversi da Telecom Italia, considerando come Telecom Italia anche i suoi subfornitori/subappaltatori e comunque non sia possibile rispettare i termini concordati o la data di appuntamento già indicata per cause non imputabili a Telecom Italia";*

La società Aurora il 9 maggio 2013, ha fatto pervenire memorie controdeduttive alla memoria difensiva Telecom, con cui ha contestato integralmente le argomentazioni ed eccezioni ivi formulate in quanto infondate in fatto e in diritto.

Ha richiamato che l'istante ha sottoscritto contratto di telefonia fissa e adsl denominato "Impresa semplice" con attribuzione del numero xxxx/xxxx. L'inadempimento da parte della Telecom ha legittimato l'istante a richiedere un indennizzo pari al 50% del canone mensile per ogni giorno di ritardo nell'attivazione della linea. Ha dedotto che il gestore, non ha informato da subito il richiedente dell'impossibilità di attivare la linea telefonica. Solo successivamente ha affermato: *"che non era stato possibile attivare la linea adducendo impedimenti di carattere tecnico.."*. Pertanto, gli indennizzi sono dovuti, in quanto la Telecom, ha assunto l'obbligo di attivare la linea assegnata alla società ricorrente in fase di stipula del contratto. Ad integrazione della documentazione prodotta, il legale rappresentante della società ha fatto pervenire Visura camerale della Società Aurora Cooperativa.

## **Motivi della decisione**

### **1. In tema di rito.**

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Si rammenta, altresì, che ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria, giacché è limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Tuttavia, resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità giudiziaria ordinaria per il maggior danno. Si deve, altresì, dar conto del comportamento delle parti nella fase procedimentale: entrambe le parti hanno aderito all'udienza di conciliazione.

L'udienza di discussione per il presente ricorso non si è tenuta in quanto non è stata richiesta espressamente dalle parti e non è stata ritenuta necessaria ai fini dell'odierna decisione.

### **2. Riguardo al merito.**

#### **2.1 Con riferimento alla richiesta di attivazione della nuova linea e relativi indennizzi**

La domanda del ricorrente, verte sostanzialmente sull'inadempimento parziale del contratto dallo stesso sottoscritto con l'operatore Telecom, e sulle domande – indennizzi e rimborsi – conseguenti agli inadempimenti dedotti. Lo stesso chiede un indennizzo per mancata attivazione della linea telefonica da parte dell'operatore Telecom.

Ai fini di una migliore comprensione delle fattispecie oggetto di contestazione sembra utile premettere alla valutazione di merito della condotta tenuta da Telecom una sintetica descrizione del quadro normativo e regolamentare di riferimento.

Ribadisce ancora in merito il ricorrente che la Telecom, con la stipula del contratto, si è obbligata all'attivazione della nuova linea e, a tal fine richiama l'art.4 delle Condizioni generali di Abbonamento Business, le quali prevedono che l'attivazione sarebbe dovuta avvenire entro 10 giorni dalla richiesta: **Attivazione del Servizio:** " Il Servizio è attivato da Telecom Italia entro 10 giorni dalla richiesta del Cliente, fatti salvi i casi di eccezionalità tecnica, ovvero nei tempi concordati con il Cliente, dando priorità ai casi certificati di portatori di handicap. Telecom Italia indica al momento della richiesta, ove tecnicamente possibile, 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.

2. Qualora, nei casi di eccezionalità tecnica e per cause non imputabili a Telecom Italia non sia possibile rispettare i termini concordati o la data di appuntamento già indicata, Telecom Italia indica comunque la data prevista per l'attivazione del servizio anche tramite rimodulazione della data dell'appuntamento già indicata, concordando con il cliente i tempi e le modalità di attivazione. Le date potranno essere confermate o rimodulate da Telecom Italia anche tramite invio di SMS. In tali casi il contributo di attivazione non verrà richiesto prima di 30 giorni precedenti la data stabilita per l'attivazione stessa. 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".

Ai fini della determinazione dell'indennizzo, fa riferimento al successivo art. 26 delle Condizioni Generali di Abbonamento prevede: "Qualora Telecom Italia non rispetti i termini previsti per l'attivazione del Servizio, la riparazione di un guasto, la variazione del numero telefonico, l'effettuazione di un trasloco, di cui rispettivamente agli articoli 4.1, 7.2, 22.1, 22.2 e 25.1, il Cliente ha diritto ad un indennizzo pari al 50% del canone mensile corrisposto dal Cliente per ogni giorno lavorativo di ritardo incluso il sabato o di inadempimento delle condizioni di volta in volta stabilite e avrà la possibilità di richiedere il maggior danno subito, come previsto dal Codice Civile. In caso di ritardo nell'attivazione di un nuovo impianto o di un trasloco, l'indennizzo viene riconosciuto automaticamente.

2. Tale indennizzo non trova applicazione se il ritardo è imputabile o comunque ascrivibile al Cliente ovvero a terzi diversi da Telecom Italia, considerando come Telecom Italia anche i suoi subfornitori/subappaltatori e comunque non sia possibile rispettare i termini concordati o la data di appuntamento già indicata per cause non imputabili a Telecom Italia".

Dalla narrazione dei fatti riportati, nessun dubbio sussiste in ordine al lamentato ritardo nell'adempimento della prestazione da parte dell'operatore, ritardo che è a quest'ultimo esclusivamente imputabile. Per costante orientamento dell'AGCOM, "qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo relativamente alla richiesta di trasloco della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore per escludere la propria responsabilità deve dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore stesso (per esempio la necessità di ottenere permessi amministrativi o autorizzazioni analoghe o fatti ascrivibili all'utente) ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa dell'operatore. In questi casi peraltro il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, bensì l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Allo stesso modo, l'operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere gli ostacoli amministrativi o tecnici incontrati, per esempio documentando la tempestività delle richieste inviate alla Pubblica Amministrazione competente. In tutti i casi contrari, l'utente ha diritto ad un indennizzo da calcolare secondo le previsioni della Carta dei Servizi per il ritardo o l'inadempimento, per il periodo di tempo direttamente imputabile all'operatore" (cfr. ex plurimis Delibere 85/07/CIR, 45/08/CIR, 54/08/CIR, 15/09/CIR, 39/09/CIR).

Tornando al caso di specie, si ritiene pertanto sussistere la responsabilità dell'operatore nel ritardo dell'attivazione, non ravvisandosi l'eccezionalità tecnica prevista dal comma 2 dell'art. 4 della Carta dei Servizi da cui potrebbe conseguire la limitazione di responsabilità dell'inadempimento dell'operatore

all'obbligazione contrattuale, non avendo questi fornito valida prova in ordine alle specifiche difficoltà tecniche incontrate – né dell'attività svolta per risolvere gli ostacoli tecnici e/o amministrativi – per il trasloco della linea richiesta dall'utente, che ha dunque subito, senza alcuna giustificazione idonea, il pregiudizio derivante dalla mancanza del servizio telefonico protrattasi per così lungo tempo.

Ritenuto, per quanto sopra esposto, che la responsabilità per i disagi patiti dall'istante è imputabile esclusivamente alla società Telecom, per poter procedere alla liquidazione dell'indennizzo, devono risolversi due questioni preliminari su cui le posizioni delle parti divergono: a) la durata del ritardo; b) il parametro da utilizzarsi per il calcolo.

Quanto al primo punto, occorre premettere che emerge dalle risultanze istruttorie che:

- 1) successivamente alla richiesta di attivazione del contratto l' 8 novembre 2012, tra le parti è intercorsa della corrispondenza (20 novembre 2012). Il gestore ha fatto presente l'impossibilità della attivazione della numerazione per esigenze tecniche volte a realizzare dei lavori di ampliamento della rete telefonica . La data presunta indicata per la conclusione dei lavori è stata indicata nel giorno 28 dicembre 2012;
- 2) sempre il gestore telefonico ha inviato il 21 novembre 2012, comunicazione con la quale ha invitato la società ad effettuare ulteriori lavori nello stabile per permettere l'attivazione della linea;
- 3) ha fatto seguito comunicazione di contestazione a quanto sopra da parte della società Aurora, il 14 dicembre 2012 e il 7 febbraio 2013;
- 4) la Telecom, successivamente a tale data, non ha dato prova di aver adeguatamente informato l'istante circa l'impossibilità di eseguire la prestazione. Solo il 5 marzo 2013, ha comunicato: *"con riferimento alla sua richiesta di attivazione impianto, la informiamo che abbiamo preso atto della volontà di rinunciare allo stesso e pertanto abbiamo provveduto all'annullamento della relativa domanda"*. Tale circostanza, non risulta smentita da parte della società Aurora.

Rispetto al parametro da utilizzarsi per relativa richiesta di indennizzo, si specifica che in riferimento al parametro indistintamente adottato dall'istante: *"euro 17,50 pro die"*, la mancata allegazione da parte dell'utente del contratto sottoscritto e/o della fattura, non consente di verificare l'entità del canone mensile effettivamente corrisposto o da corrispondere al fine di determinare l'esatto ammontare dell'indennizzo *pro die* come previsto dall'art. 4 della Carta dei Servizi.

Trovano applicazione quindi, i parametri indennizzatori introdotti dalla Delibera n.73/11/CONS. Pertinente in questo caso l'art. 3 della Delibera citata, rubricato *"Indennizzo per ritardata attivazione del servizio"*, comma 1, che stabilisce un indennizzo giornaliero pari a € 7,50 per ogni giorno di ritardo. Ed Inoltre l'art. 12, comma 3, sempre della delibera citata: l'importo deve essere considerato nella misura del doppio, in quanto utenza business. Per cui, Telecom è tenuta a corrispondere:

- Euro 7,50 al giorno a far data dal 28 dicembre 2012 al 5 marzo 2013, nella misura del doppio in quanto utenza business, per totali 53 giorni, pari a Euro 795,00 (settecentonovantacinque/00).

### **3. Con riferimento alle spese di procedura**

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto *"del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione"* e che *"quando l'operatore non partecipi all'udienza fissata per la conciliazione senza addurre giustificati motivi"* vadano comunque *"rimborsate all'utente, se presente all'udienza ed indipendentemente dall'esito della controversia di cui agli art. 14 e ss., le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione"*. Nel caso di specie, l'udienza di conciliazione si è conclusa con verbale di mancata conciliazione, alla presenza di entrambe le parti e entrambe le parti hanno partecipato attivamente in tutte le fasi del contenzioso. Per quanto sopra precisato, si ritiene non dover corrispondere spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto ,

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;

Udita la relazione del Presidente di questo Comitato, Prof. A. Manganaro, nell'odierna seduta;  
All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

### DELIBERA

In accoglimento parziale dell'istanza formulata dalla Aurora Società Cooperativa Multiservizi in persona del legale rappresentante sig. Turra xxxx nei confronti della società Telecom xxx., la stessa è tenuta a liquidare mediante assegno o bonifico bancario:

- la somma di Euro 795,00 (settecentonovantacinque/00), per mancata attivazione del servizio;
- Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o di rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con deliberazione Agcom n. 173/07/CONS.;
- Come disposto dall'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259";
- La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e sul sito web del Co.Re.Com. Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;
- La società Telecom Italia xxxx, è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com., l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del processo amministrativo, approvato con D. Lgs. 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'art. 119 dell'anzidetto Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di (60) sessanta giorni dalla notifica del medesimo.

#### I Componenti

f.to Prof. Carmelo Carabetta

f.to Dott. Gregorio Corigliano

#### Il Presidente

f.to Prof. Alessandro Manganaro

#### V. Il Direttore del Co.Re.Com.

f.to Avv. Rosario Carnevale