

Co.Re.Com. Cal/Ri

DELIBERAZIONE N. 87

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Gallizzi x c/ Telecom Italia xxx

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 20/05/2013, 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 succ. modif. ed int.;

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 succ. modif. ed int.;

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 15 novembre 2012, acquisita al protocollo del Co.Re.Com. Calabria n. 49935, con cui l'utente Gallizzi xxx ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia xxx., 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 succ. modif. ed int.;

la nota del 20 novembre 2012 (prot. n. 50715 del 21 novembre 2012), con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

l'avviso di convocazione dell'8 gennaio 2013 (prot. n. 1027 del 9 gennaio 2013), con cui il Responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 15, comma 2 dell'anzidetto Regolamento, ha invitato le parti a comparire, per il giorno 9 novembre 2012, alla relativa udienza di discussione;

Preso atto del verbale di discussione, redatto in data 18 gennaio 2013, con riserva di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la controversia;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Il sig. Gallizzi xxx ha promosso, dinnanzi a questo Corecom, un procedimento di conciliazione nei confronti della società Telecom Italia xxx. La conciliazione si è conclusa con esito negativo.

Il 15 novembre 2012, l'istante ha domandato la definizione della controversia.

Il ricorrente si è lamentato del ritardo nell'attivazione dei servizi voce e adsl rispetto ai termini contrattuali, del mancato invio del modem, nonché del mancato rispetto delle condizioni economiche prospettate con l'offerta commerciale.

In particolare, il sig. Gallizzi ha esposto quanto segue:

- 1) nel mese di luglio 2011, è stato stipulato tra le parti un contratto di abbonamento per la fornitura dei servizi voce e adsl, utenza residenziale. L'attivazione della nuova utenza non è stata mai espletata, né sono state rappresentate all'istante le ragioni dell'inadempimento.
- 2) Il 21 maggio 2012 è stato stipulato, attraverso registrazione vocale, un nuovo contratto alle medesime condizioni di quello precedente. Di guisa, il gestore ha inviato all'istante le condizioni generali di contratto ed ha fissato un appuntamento, previsto per il 4 giugno 2012, in cui un tecnico si sarebbe dovuto presentare presso l'abitazione del ricorrente per l'installazione della linea. Ciò nonostante, nessun addetto Telecom si è recato dal sig. Gallizzi nella giornata preannunciata e solo dopo dieci reclami scritti, quest'ultimo è stato informato - con missiva ricevuta il 17 luglio 2012 - del ritardo nell'attivazione dei servizi per l'assenza delle propedeutiche autorizzazioni da parte di terzi-privati. Con la stessa nota, T.I. ha poi informato il cliente che la soluzione da quest'ultimo prospettata, non rispetterebbe le vigenti normative tecniche, comunicandogli dell'assenza, allo stato dell'arte, di possibili alternative.
- 3) In pari data, il ricorrente ha contestato le affermazioni di Telecom, deducendo che un tecnico del gestore, recatosi in loco, aveva escluso la necessità di dover attraversare proprietà private per la fornitura del servizio, essendo sufficiente un piccolo scavo di pochi metri dalla centrale fino all'abitazione. Il tecnico si è anzi impegnato a compilare una dettagliata relazione sulle modalità di esecuzione dei lavori, da consegnare alla squadra tecnica.
- 4) Alla data del 17 luglio 2012, non risultavano essere state mai richieste autorizzazioni presso privati o enti pubblici, mentre l'istante aveva già provveduto agli adempimenti di propria competenza.
- 5) Il 19 luglio 2012, T.I., operando un netto *revirement*, ha comunicato la fattibilità dell'impianto e l'imminente avvio delle opere, fissando un appuntamento tra il cliente ed i tecnici al 27 luglio 2012. Gli operai, tuttavia, non si sono presentati nel giorno indicato.
- 6) Telecom ha inviato il 12 luglio 2012 un nuovo contratto contenente le stesse condizioni di quello precedentemente stipulato ed ha assegnato all'utente un nuovo numero telefonico. Di tal guisa, il periodo promozionale è stato esteso al 31 gennaio 2013.
- 7) L'1 agosto 2012 l'istante, ha ricevuto un ulteriore contratto in cui la scadenza del periodo promozionale è stata retrodatata al 31 agosto 2012.
- 8) Con comunicazione del 6 agosto 2012, T.I. informava il sig. Gallizzi dell'impossibilità di procedere all'attivazione del servizio per "l'esecuzione di lavori preliminari" a carico dello stesso. Invero, tali lavori erano già stati realizzati dal ricorrente diversi mesi prima.
- 9) Le affermazioni dell'operatore si sono rivelate palesemente contraddittorie, in quanto il 27 maggio 2012, ha escluso la soluzione dello scavo sotterraneo, il 19 luglio ha confermato la fattibilità dell'impianto ed infine, il 6 agosto 2012, ha indicato la necessità di realizzare dei lavori preliminari, verosimilmente da realizzarsi dopo lo scavo sotterraneo inizialmente ritenuto non eseguibile.
- 10) Dopo la presentazione dell'istanza di conciliazione al Co.re.com. Calabria, Telecom ha informato l'istante - con missiva del 10 settembre 2012 - di essere "in attesa di ottenere i permessi necessari". Tuttavia, in seguito ad un'istanza di accesso agli atti presentata dal ricorrente all'ufficio tecnico comunale, è stato appreso che non era stata sino ad allora richiesta alcuna autorizzazione. Invero, solo il 25 settembre 2012 - come emerge dalla documentazione acquisita in occasione dell'accesso agli atti - il gestore ha per la prima volta presentato istanza al Comune per l'avvio dei lavori, da eseguirsi attraverso uno scavo di pochi metri.
- 11) Il 25 ottobre 2012 è stata attivata la linea voce, mentre il servizio adsl è stato attivato l'8 novembre 2012, in quanto il modem Telecom è stato consegnato solo in quest'ultima data.

12) In conclusione, i lavori di attivazione, invero di facile realizzazione, si sono completati con un ritardo di 16 mesi dalla prima richiesta, nonostante l'utenza da servire fosse ubicata in pieno centro cittadino.

L'istante, pertanto, ha domandato:

- A) un indennizzo di € 5.102,40 per il ritardo nell'attivazione del servizio voce, da luglio 2011 al 24 ottobre 2012;
- B) un indennizzo di € 5.261,85 per il ritardo nell'attivazione del servizio adsl, da luglio 2011 all'8 novembre 2012;
- C) un indennizzo di € 635,75, per l'ingiustificata modifica delle condizioni economiche pattuite e per i disagi economici e non sopportati dal ricorrente, il quale ha dovuto depositare numerose istanze per informazioni ed accesso agli atti ed è stato costretto a rivolgersi ad un legale;
- D) il rimborso delle spese di procedura, per una somma di € 500,00.

Ha depositato all'uopo copiosa documentazione tra cui numerosi reclami, le istanze di accesso agli atti, nonché la copia dell'autorizzazione comunale rilasciata in favore di Telecom Italia.

Telecom Italia xxx., ritualmente costituita, ha eccepito quanto segue:

- a) nel mese di luglio 2011, come da nota Telecom del 6 luglio, è stata richiesta l'attivazione di una linea telefonica con opzione internet senza limiti.
- b) L'ordine di attivazione viene annullato per opposizione di terzi. In particolare, due privati si sono opposti al passaggio del cavetto telefonico sul proprio fondo.
- c) L'istante, con nota del 18 luglio 2011, è stato informato dell'esigenza di attendere i permessi privati, nonché della data di presumibile realizzazione dei lavori individuata al 5 dicembre 2011. Stante l'opposizione dei terzi, l'ordinativo di lavoro (in seguito O.L.) è stato annullato.
- d) Il 28 novembre 2011, viene emesso un ulteriore O.L., anch'esso annullato - a seguito di sopralluogo congiunto con l'istante - per l'impossibilità di adottare la soluzione proposta, in quanto non fattibile tecnicamente. I cavi sarebbero infatti dovuti passare ad un'altezza superiore a mt 9. L'eventuale alternativa è stata in pari data individuata nello sviluppo della rete.
- e) Viene quindi proposta al cliente la soluzione tecnica con l'utilizzo di una borchia GSM.
- f) Il 24 maggio 2012, è stato annullato per le stesse ragioni appena descritte un ulteriore O.L.
- g) Un nuovo O.L. è stato emesso il 19 giugno 2012 ed il cliente è stato regolarmente informato con nota del 12 luglio 2012.
- h) Il 4, il 17 ed il 28 luglio 2012, sono pervenuti i reclami dell'utente, riscontrati rispettivamente il 9, il 19 luglio ed il 9 agosto, con comunicazione di fattibilità dell'impianto attraverso uno scavo su strada comunale - con richiesta di relativo permesso - con posa di un tubo di 30 mt, attraversamento stradale e costruzione di un pozzetto.
- i) Quest'ultimo ordinativo è rimasto sospeso in attesa del rilascio dei permessi.
- j) La richiesta di autorizzazione del 10 settembre 2012 è stata evasa dal comune con provvedimento del 18 ottobre 2012 ed i lavori sono stati ultimati il 24 ottobre 2012.
- k) In forza dell'art. 26 delle condizioni generali di abbonamento Telecom (**Ritardi nell'adempimento degli obblighi assunti da Telecom Italia nella fornitura del Servizio**): *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 stabiliteomissis ... 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.

- l) Il ritardo nell'attivazione della linea è dipeso dall'opposizione di terzi al passaggio del cavetto aereo e successivamente dalla non fattibilità tecnica della proposta, proveniente dagli oppositori medesimi, di realizzare il passaggio ad un'altezza superiore a mt 9. Solo in seguito al rilascio dell'autorizzazione allo scavo sulla strada comunale, la linea è stata realizzata.
- m) Il cliente è stato sempre tempestivamente informato dell'esistenza di impedimenti, così come emerge dalla documentazione esibita.

Per quanto dedotto, il gestore ha domandato all'uopo il rigetto dell'istanza.

In sede di replica, il ricorrente ha affermato:

I) **in merito alle opposizioni di terzi (primo O.L.)** – L'istante ha sempre mantenuto rapporti cordiali con i vicini, i quali non si sono opposti ai lavori. In ogni caso, poi, la soluzione tecnica prescelta da Telecom di far passare i cavi per aria è priva di senso e gravemente pregiudizievole dei diritti dei proprietari dei fondi limitrofi, i quali non avrebbero mai potuto approvarla. Il gestore, ancor prima di contattare i terzi, ha comunicato di essere in attesa dell'acquisizione di permessi, nel tentativo di precostituirsi una prova. La copia del retrocartellino esibito attesta che l'opposizione è avvenuta il 5 dicembre 2011, laddove il ritardo era stato già preannunciato nella nota del 18 luglio 2011, cioè cinque mesi prima! Trascorsi invano i cinque mesi l'ordinativo lavoro veniva indi annullato.

II) **annullamento degli altri due O.L.** – Il secondo ordinativo è stato anch'esso annullato con una motivazione priva di senso giacché, secondo quanto scritto da Telecom con nota del 27 giugno 2012, la soluzione proposta a dicembre dal cliente "non rispetta le vigenti normative tecniche e non esistono al momento altre alternative praticabili". Invero, non spetta al cliente proporre le soluzioni tecniche, né Telecom ha mai precisato quali siano state le normative disattese dall'utente. Il terzo ordinativo del 24 maggio 2012 è stato annullato con identica motivazione, precisando, in tal caso, che l'ostacolo alla realizzazione dei lavori era rappresentato dall'altezza eccessiva (mt 9) in cui dovrebbero essere passati i cavi.

II) **Sulle difficoltà tecniche nell'espletamento dei lavori** – Lo stralcio planimetrico allegato per conto di Telecom dalla società Sielte, attesta che la cassetta telefonica più vicina all'abitazione del cliente è situata a pochi metri di distanza ed è raggiungibile attraversando la strada. Ragion per cui l'unico presunto problema di natura tecnica è stato sin dal principio quello di realizzare un lavoro di scavo lungo la strada comunale per un tratto di circa dieci metri. Talché il 25 settembre 2012, smentendo quanto precedentemente affermato da Telecom, la Sielte ha depositato una richiesta di permesso per la posa del cavo telefonico e, dopo il rilascio dell'autorizzazione, i lavori sono stati finalmente eseguiti.

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 procedibile.

2. Riguardo al merito.

Le doglianze dell'istante sono fondate e meritano accoglimento nei limiti del dispositivo.

Risulta provato che tra le parti è stato stipulato un contratto di somministrazione di servizi di telefonia fissa. Ciò emerge in modo incontrovertito dall'esame degli atti depositati dalle parti.

In particolare, nel contratto di somministrazione "*una parte si obbliga, verso corrispettivo di un prezzo, ad eseguire a favore dell'altra, prestazioni periodiche o continuative di cose*" (art. 1559 c.c.).

Nell'ambito del contratto, le posizioni giuridiche dei contraenti sono da ricomprendere nell'alveo dei diritti soggettivi, con la differenza, rispetto ai normali rapporti contrattuali, che le tariffe vengono fissate unilateralmente, senza cioè una vera contrattazione tra le parti, trattandosi di contratto per adesione. Il Gestore, infatti, propone all'utente offerte contrattuali diverse, con tariffe predeterminate, limitandosi la trattativa alla scelta tra più offerte di servizi senza intervento dell'utente sul prezzo.

2.1 Con riferimento al ritardo nell'attivazione dei servizi.

Il sig. Gallizzi lamenta, come visto, il ritardo nell'attivazione dei servizi voce e adsl dal mese di luglio 2011.

Il gestore resistente, invece, eccepisce la non imputabilità del ritardo, dapprima per l'opposizione di terzi privati, poi, per la non fattibilità tecnica della soluzione proposta dall'istante (secondo quanto emerge dalla nota redatta da Telecom), ovvero dai terzi (secondo quanto riportato in memoria), infine, per il ritardo nel rilascio dell'autorizzazione comunale.

Ciò posto, la domanda dell'utente è, come già anticipato, fondata e merita accoglimento, limitatamente alla tipologia di disservizio ed all'arco temporale indennizzatorio sotto delineato.

L'esistenza di un ritardo nell'attivazione è fatto pacifico tra le parti. Telecom però dinanzi alle allegazioni di controparte diniega la propria responsabilità avvalendosi delle seguenti locuzioni: "*opposizione di terzi*" (privati e non) e "*non fattibilità tecnica della proposta*".

Orbene, l'indagine istruttoria, esperita sulla base degli atti depositati dalle parti, ha condotto alla seguente conclusione: il ritardo è imputabile a Telecom e decorre dal mese di luglio 2011, termina il 24 ottobre 2012 per il servizio voce e l'8 novembre 2012 per quello adsl. È fatto salvo il periodo dal 25 settembre 2012 al 18 ottobre 2012, interessato dal procedimento amministrativo, diretto al rilascio dei permessi di scavo. Il 25 settembre, infatti, è il giorno del deposito presso l'ufficio tecnico comunale della richiesta di autorizzazione all'inizio dei lavori. Il 18 ottobre è la data di effettivo rilascio del permesso.

Le ragioni della decisione sono di seguito enunciate.

Telecom, nel comunicare il rinvio della richiesta di attivazione dei servizi, ha fatto generico riferimento alla necessità di ottenere permessi "privati", avvalendosi, dunque, della clausola di esonero di responsabilità sancita dall'art. **26 delle condizioni generali di abbonamento**. L'indagine istruttoria ha, però, dimostrato come la ricostruzione offerta da Telecom sia stata meramente formale, poiché non vi è traccia scritta, agli atti del presente procedimento, dell'effettiva richiesta di permessi privati per l'attivazione dell'impianto (cfr., **Delibera AGCOM 64/08/CIR**). Non è in dubbio l'esistenza di un contatto tra i terzi privati ed il gestore, in quanto attestato dal retrocartellino depositato in atti, ma ciò non vale ad escludere la sussistenza di una responsabilità dell'operatore.

Il gestore, poi, pur avendo ritualmente informato il cliente di non poter dare seguito alle richieste attivazioni delle linee a causa dell'opposizione di terzi ed avendo prorogato in più occasioni le date di prevista attivazione della linea, non ha poi dimostrato che l'impedimento alla realizzazione dei lavori fosse realmente imputabile a cause indipendenti dalla sua volontà (*ex multis*, **Delibera AGCOM 72/12/CIR**; cfr., **Co. Re. Com. Lombardia, Deliberazione n. 50 del 20 novembre 2012**). L'istruttoria ha, infatti, provato l'esecuzione dei lavori attraverso uno scavo di dieci metri sulla strada pubblica; nessun permesso privato è stato quindi necessario per una soluzione tecnica che è **parsa realizzabile sin dal**

principio, tant'è che poi è stata concretamente eseguita. La tempestiva opzione per tale scelta, avrebbe certamente evitato i disagi patiti dall'istante.

Orbene, una corretta disamina delle contrapposte posizioni non può prescindere da un'indagine sui doveri di correttezza e buona fede imposti alle parti ed espressi dagli **artt. 1375 e 1175 c.c.** **Sotto tale profilo**, nessun pregio assumono le eccezioni portate da Telecom sulla presunta non fattibilità tecnica dei lavori proposti dall'utente o sull'assenza dei permessi privati, allorquando non siano adeguatamente documentate.

Parimenti, il gestore non ha provato l'esistenza di impedimenti all'adozione di quella soluzione tecnica che, a distanza di oltre un anno, ha permesso l'attivazione del servizio. Sicché la domanda dell'istante merita accoglimento nella sua integralità, detratti i tempi per il rilascio dei permessi amministrativi che per comprensibili ragioni non possono essere imputati alla resistente.

A tale proposito occorre ribadire che, conformemente ad un indirizzo consolidato in seno all'Agcom (*ex multis*, delibera 116/11/CIR), **gli operatori devono fornire - anche sotto il profilo temporale - i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto.** Qualora l'utente lamenti, pertanto, l'inadempimento o il ritardo rispetto alla richiesta di attivazione della linea, **l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che i fatti oggetto di doglianza siano stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore stesso.** Il gestore deve altresì provare di aver adeguatamente informato l'utente delle eventuali difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione. **Non è da ritenersi sufficiente, quindi, un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici. L'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto.**

Parimenti, 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 ed ai terzi, laddove necessarie per l'esecuzione di lavori. In tutti i casi contrari, l'utente ha diritto ad un indennizzo per il periodo di tempo direttamente imputabile all'operatore.

Nel caso di specie, Telecom non ha offerto una prova sufficiente ad escludere la propria responsabilità. La mancanza di idonea prova, dunque, dell'esatto adempimento da parte dell'operatore, appalesa la sua responsabilità contrattuale, in quanto non ha provato - *ex art. 1218 c.c.* - che *"l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile"*.

3 Indennizzi, rimborsi e storni.

Si rigetta la domanda di indennizzo del ricorrente per l'ingiustificata modifica delle condizioni economiche pattuite e per i disagi economici e non sopportati, in quanto si tratta di ipotesi non contemplate nel regolamento indennizzi.

I disagi economici sono però sussumibili nell'alveo dei rimborsi spese, riconoscibili ai sensi dell'**art. 19, co. 6, della delibera 173/07/CONS.** In tal senso, l'unica prova offerta dal ricorrente è quella del versamento della somma, di sei euro circa, corrisposti al Comune a titolo di costi per l'accesso agli atti. Pertanto, appare congruo e omnicomprensivo il riconoscimento, in favore dell'istante, di una somma forfettaria a titolo di rimborso delle spese di procedura, appositamente quantificata nel capo successivo.

Al sig. Gallizzi dovrà, poi, essere corrisposto un indennizzo per la mancata attivazione dei servizi voce e adsl dall'1 luglio 2011, cioè a partire dalla prima richiesta di fornitura. Il *dies ad quem* è invece il 24 ottobre 2012 per il servizio voce e l'8 novembre 2012 per quello adsl. Dai predetti periodi vanno decurtati i 10 gg. di franchigia previsti dalle condizioni generali di abbonamento Telecom per l'attivazione del servizio voce ed i 50 giorni solari previsti per il servizio adsl in presenza di profili con modem e cd autoinstallante (*ex art. 4 carta dei servizi Telecom*).

Con riferimento al *quantum*, invece, l'articolo 3, delibera 73/11/CONS (Indennizzo per ritardata attivazione del servizio), testualmente recita: "1. 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. 2. 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".

All'istante dovrà, dunque, essere corrisposto un indennizzo, così determinato:

€ 3.345,00 (tremilatrecentoquarantacinque/00), per 446 giorni di ritardo nell'attivazione del servizio voce.

€ 3.165,00 (tremilacentosessantacinque/00), per 422 giorni di ritardo nell'attivazione del servizio adsl.

Come da orientamento consolidato, il calcolo dell'indennizzo, si conforma altresì ai principi di proporzionalità ed adeguatezza, che presuppongono la corrispondenza tra l'indennizzo erogato ed il pregiudizio subito.

4 Sulle spese di procedura.

L'art. 19, co. 6, della delibera 173/07/CONS sancisce che nel determinare rimborsi e gli 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".

A tale proposito è d'uopo sottolineare, la partecipazione di un delegato dell'istante all'udienza di conciliazione e di definizione, l'accoglimento pressoché integrale dell'istanza, il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte e le difese. Si riconosce, pertanto - in conformità a quanto previsto dall'articolo 19, comma 6, della delibera n.173/07/CONS - l'importo di **€ 150,00 (centocinquanta/00)**, in favore del ricorrente, a titolo di rimborso spese di procedura di conciliazione e di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com. Calabria, 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. Alessandro Mangano, nell'odierna seduta;
All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

DELIBERA

L'accoglimento, nei termini esposti in motivazione, della domanda proposta dall'istante Gallizzi xxx, con rigetto delle ulteriori domande.

La società Telecom Italia xxx., è tenuta, pertanto, a riconoscere e versare all'istante, attraverso assegno bancario e/o bonifico:

- 1) € 3.345,00 (tremilatrecentoquarantacinque/00), per il ritardo nell'attivazione del servizio voce;
- 2) € 3.165,00 (tremilacentosessantacinque /00), per il ritardo nell'attivazione del servizio adsl;
- 3) € 150,00 (centocinquanta/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Con la precisazione, che le somme riconosciute a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate di interessi legali, calcolati dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia, sino al soddisfo.

E' 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.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n.173/07/CONS 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 presente delibera è notificata alle parti, pubblicata nel Bollettino ufficiale, sul sito *web* dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e sul sito web del Corecom Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della Legge 69/2009.

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

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 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'art. 119 dell'anzidetto Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 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.
DIRETTORE DEL CO.RE.COM. CALABRIA
f.to Avv. Rosario Carnevale