

CO.RE.COM. ABRUZZO
Comitato Regionale per le Comunicazioni

DELIBERA N. 37/16
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX S.R.L./TELECOM ITALIA S.P.A.
(RIF. PROC. GU14 N° 70/16)

IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO
NELLA riunione del 15 luglio 2016 si è riunito, così costituito:

		Pres.	Ass.
Presidente	Filippo Lucci	X	
Componenti	Michela Ridolfi	X	
	Ottaviano Gentile	X	

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*”;

VISTO 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;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 01 aprile 2011;

VISTA la delibera AGCOM 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 “Regolamento”;

VISTA la delibera AGCOM n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni”;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 664/06/CONS del 23 novembre 2006 “Adozione del regolamento recante disposizioni a tutela dell’utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza”;

VISTA l’istanza di definizione presentata al Corecom Abruzzo ai sensi dell’art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/CONS dalla Società XXX srl data 21 marzo 2016 ed acquisita in pari data al prot. n. 6910;

VISTO il verbale relativo all'udienza di discussione tenutasi in data 26/05/2016 nel quale a fronte di una proposta economica da parte dell'operatore pari ad euro 600,00, l'istante, assistito dall'Associazione dei Consumatori AECI Lazio, ha rifiutato la proposta ritenendo congruo un indennizzo di euro 1.000,00;

1. La posizione dell'istante

L'istante precisa di aver chiesto all'operatore convenuto in data 20/11/2015 l'attivazione di una nuova linea telefonica e ADSL in funzione dell'apertura di un nuovo locale commerciale. Nonostante ripetuti solleciti e segnalazioni i servizi venivano attivati solo in data 06/02/2016. Precisa che la responsabilità della ritardata attivazione è completamente attribuibile all'operatore convenuto atteso che come prescritto dalle condizioni generali di contratto il termine massimo per ottemperare a quanto richiesto è di soli dieci giorni.

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

- i. Indennizzo per la ritardata attivazione del servizio pari ad euro 1.500,00;
- ii. Indennizzo per la mancata risposta ai reclami, pari ad euro 150,00;
- iii. Rimborso dei costi sostenuti di euro 350,00
- iv. Rimborso spese di procedura quantificate in euro 200,00;

Allega: reclami inviati a Telecom

2. La posizione dell'operatore

Telecom precisa di aver agito correttamente e che il ritardo nell'attivazione del servizio è dipeso dalla mancata trasmissione da parte dell'istante della documentazione antifrode. Fa presente innanzitutto che la richiesta di attivazione è stata formulata in data 26/11/2015, come da contratto prodotto. In data 10/12/2015 provvedeva ad inviare l'informativa per le verifiche antifrode ed antiabusivismo che soltanto in data 07/01/2016 l'istante procedeva a trasmettere rendendo possibile l'attivazione.

Precisa inoltre che l'istante si rendeva irreperibile per tre appuntamenti di seguito, preventivamente stabiliti nelle date 13, 23 e 26 gennaio 2016, procrastinando ulteriormente l'attivazione richiesta.

In data 22/01/2016 si procedeva all'attivazione del servizio, come da Welcome letter allegata e come si evince anche dal traffico prodotto e riportato nella prima fattura emessa, diversamente da quanto asserito dall'istante che individua la data di ultimazione dell'allaccio nuovo impianto alla data dell'08/02/2016.

Appare quindi evidente come la propria condotta sia stata rispettosa di tutti gli obblighi contrattualmente previsti, essendo impossibilitata ad ultimare la procedura di attivazione del nuovo impianto in assenza della documentazione richiesta dai settori antifrode ed antiabusivismo ed non avendo potuto operare a seguito della mancata presenza dell'istante agli appuntamenti prefissati.

Deposita: contratto attivazione nuovo impianto sottoscritto in data 26/11/2015; schermata relativa all'annullamento dell'OL per il dn 0863/45117; welcom letter relativa all'attivazione di nuovo impianto per la linea 0863/20469 inviata in data 29/01/2016; conto telefonico 2/16 relativo alla linea 0863/20469, tabulato relativo al traffico voce della linea 0863/20469.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Nel caso di specie l'istante lamenta l'asserita ritardata attivazione dei servizi voce e ADSL operata da parte di Telecom.

Prima di entrare nel merito della questione, si osserva che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, ove l'utente lamenti 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, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. 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, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto.

Ai sensi, infatti, dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso dalla Cassazione, Sezioni Unite, sentenza. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore.

L'istruttoria condotta ha accertato che l'istante in data 26/11/2015 ha sottoscritto un contratto con Telecom che prevedeva l'attivazione di una nuova linea telefonica per i servizi di fonia e dati. L'attivazione veniva eseguita in data 28/01/2016, come risulta, in particolare dal traffico prodotto dall'istante a partire da tale data.

Nella fattispecie spettava dunque all'operatore provare di aver posto in essere tutte le attività necessarie per dare seguito all'attivazione richiesta nei tempi contrattualmente convenuti, o di provare che il contestato ritardo è stato determinato da circostanze o da problematiche tecniche o da difficoltà a lui non imputabili.

Telecom adduce a sua discolpa che il ritardo nell'ultimare la procedura richiesta è stato provocato dalla ritardata trasmissione da parte dell'istante della documentazione antifrode ed antiabusivismo, atteso che solo dopo averla ricevuta in data 07/01/2016 ha potuto procedere all'attivazione dei servizi in data 28/01/2016.

Poiché all'udienza di discussione l'istante ha dichiarato che la documentazione riferita da Telecom non è stata prodotta in quanto mai richiesta dalla stessa, si è deciso di richiedere alla parte convenuta una integrazione istruttoria al fine di chiarire tale punto di discussione. A seguito della predetta integrazione istruttoria, Telecom ha depositato la documentazione attestante la trasmissione della documentazione antifrode e antiabusivismo avvenuta in data 07/01/2016.

Come, infatti, attestato dalla integrazione documentale trasmessa da Telecom, risulta che i documenti richiesti per il perfezionamento del contratto sono stati inviati dall'istante telematicamente all'operatore solo in data 07/01/2016. Tale documentazione fa riferimento oltre che al contratto sottoscritto con Telecom al contratto di locazione sottoscritto dalla XXX in data 26/11/2015 e visura camerale. Relativamente alla nota trasmessa dall'Associazione dei Consumatori AECI in data 09/06/2016, nella quale si contesta che la documentazione prodotta da Telecom in sede di integrazione documentale non proverebbe alcunché in quanto si tratta della medesima che l'istante aveva già trasmesso a Telecom in sede di sottoscrizione del contratto in data 26/11/2015, si rappresenta che nulla è stato provato in proposito dalla stessa Associazione negli scritti difensivi prodotti. Non risulta, infatti, documentato in alcun modo che il contratto di locazione e la visura camerale fossero già stati trasmessi a Telecom prima del 07/01/2016.

A questo proposito si rammenta che secondo quanto disposto dall'art. 5 del D.lgs. 47/2014, chiunque occupa abusivamente un immobile senza titolo non può chiedere la residenza né l'allacciamento a pubblici servizi in relazione all'immobile medesimo e gli atti emessi in violazione di tale divieto sono nulli a tutti gli effetti di legge.

A ciò si aggiunga che l'articolo 2 delle condizioni generali di contratto prevede che "il contratto si perfeziona, salvo casi specifici, con l'attivazione del servizio a seguito della richiesta del cliente. Fermi restando gli obblighi di cui ai successivi articoli 13 e 32, Telecom può subordinare il perfezionamento del nuovo abbonamento alla fornitura dei documenti comprovanti la veridicità delle informazioni e/o dei dati necessari per la fornitura del servizio.

La Carta dei servizi inoltre prevede un termine massimo di attivazione per la linea voce di 10 gg., mentre per la linea dati il termine massimo prescritto è di 50 gg., trattandosi di attivazione del servizio broadband con intervento del tecnico presso il domicilio del cliente per l'installazione del modem/router.

Da quanto dedotto si ritiene da un lato che Telecom non sia stata affatto tempestiva nel richiedere la documentazione in parola atteso che solo in data 10/12/2015 ha provveduto in tal senso, vale a dire dopo 14 gg. dalla sottoscrizione del contratto, dall'altro invece l'istante non si è affatto dimostrato solerte nel trasmettere quanto richiesto, poiché dalla richiesta del 10/12/2015 solo il 07/01/2016 depositava la documentazione.

Risulta, pertanto, addebitabile a Telecom il periodo dal 26/11/2015 (sottoscrizione del contratto) al 10/12/2015 (richiesta documentazione), attesa la mancata tempestività nel formalizzare la detta richiesta, viceversa il periodo dall'11/12/2015 al 07/01/2016 (trasmissione della documentazione da parte dell'istante) risulta ascrivibile alla sola responsabilità dell'istante che non è stato solerte nella trasmissione della documentazione richiesta.

I descritti termini di responsabilità determinano il calcolo degli indennizzi riconoscibili.

Infatti, alla luce di ciò si ritiene che Telecom debba essere ritenuta responsabile solo per la ritardata attivazione del servizio voce e non dell'ADSL atteso che l'attivazione del servizio medesimo, detratto il periodo addebitabile alla responsabilità dell'istante, è stata effettuata nel rispetto della tempistica prevista (dal 26/11/2015 al 28/01/2016 gg. 63 – gg. 27 dal 11/12/2015 al 07/01/2016 = 36 gg.) e cioè entro 50 gg. come prescritto dalla Carta dei servizi.

Quanto all'indennizzo dovuto all'istante per la ritardata attivazione del servizio voce si ritiene dover computare l'indennizzo previsto dal combinato disposto degli artt. 3 e 12 del regolamento Indennizzi (euro 15,00 pro die), per il periodo dal 26/11/2015 al 10/12/2015 in quanto si ritiene che Telecom non sia stata tempestiva nel richiedere la documentazione necessaria al perfezionamento del contratto e dal 07/01/2016 al 28/01/2016, per un totale pari ad euro 525,00.

Non può essere computato il periodo che va dal 11/12/2015 al 07/01/2016 in quanto il ritardo è imputabile all'istante che non è stato tempestivo nel trasmettere la documentazione richiesta.

Relativamente alla asserita mancata risposta ai reclami, l'articolo 8, comma 4, e l'articolo 11, comma 2, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, unitamente alle disposizioni contenute nelle condizioni generali di contratto, stabiliscono che la risposta al reclamo deve essere motivata e resa, al massimo, entro 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta ed in caso di rigetto. E' dunque chiaro che l'obbligo per l'operatore di fornire delle motivazioni scritte sorge solo quando l'istanza, avanzata dal cliente in sede di reclamo, sia ritenuta infondata e venga rigettata. Pertanto, nel caso di specie, in assenza di prova contraria fornita da parte convenuta, la richiesta dell'istante volta al riconoscimento dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo deve essere accolta come di seguito. Va quindi riconosciuto all'istante l'indennizzo di cui all'art. 11 della delibera 73/11/CONS secondo cui "se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta di servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00. L'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria a prescindere dal numero di utenze interessate dal

reclamo ed anche in capo di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio”.

Risulta che l'istante ha trasmesso a Telecom un reclamo in data 23/12/2015 e che l'operatore non ha dato riscontro in alcun modo.

Relativamente alla quantificazione in concreto dell'indennizzo in parola, può riconoscersi all'istante (così come previsto al punto III.5.3 delle linee guida di cui alla Delibera Agcom 276/13) la corresponsione del detto indennizzo nella misura pari ad euro 33,00, (1 euro * 33 gg. da calcolarsi dal 06/02/2016 (termine massimo di 45 gg. entro cui l'operatore avrebbe dovuto adempiere) al 10/03/2016 data riferita all'udienza di conciliazione atteso che Telecom non ha dimostrato di aver dato riscontro al reclamo trasmesso dall'istante in data 23/12/2015.

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 adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 (cento/00) attesa la partecipazione sia all'udienza di conciliazione che in quella di definizione.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA **Articolo 1**

1. Il Corecom Abruzzo accoglie l'istanza presentata dalla società XXX, nei confronti dell'operatore Telecom Italia s.p.a., per le motivazioni espresse in premessa;

2. La società Telecom Italia s.p.a. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, la somma complessiva pari ad euro 558,00 (cinquecentocinquantesette/00) di cui euro 525,00 (cinquecentoventicinque/00) a titolo di indennizzo per la ritardata attivazione della linea voce ai sensi e per gli effetti del combinato disposto degli artt. 12 e 3 del Regolamento indennizzi ed euro 33,00 (trantatre/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo ai sensi e per gli effetti dell'articolo 8, comma 4 del citato regolamento.

3. La società Telecom Italia s.p.a. è tenuta a comunicare a questo Corecom 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 11, 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 sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).L'Aquila, 15 luglio 2016

IL RELATORE

F.to Dott.ssa Annalisa Ianni

IL PRESIDENTE

F.to Dott. Filippo Lucci

IL DIRIGENTE

F.to Dott.ssa Michela Leacche

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.