

CO.RE.COM. CAL/RIP

DELIBERAZIONE N. 23-2016

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Lentini xxxx c/ Tim - Telecom Italia xxx - cod. ordine EC-xxxxx.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 27-07-2016, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Rotta Dott. Giuseppe	Presidente
Cileone Avv. Massimiliano	Vicepresidente
Santacroce Avv. Frank Mario	Segretario

e l'Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.Re.Com;
Visti:

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"*;

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;

il 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- Corecom"* e succ. modif. ed int.;

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, il Consiglio regionale della Calabria ed il Comitato regionale per le comunicazioni della 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. 173/07/Cons. del 19 aprile 2007, *"Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"*, di seguito "Regolamento";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, *"Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori"*, di seguito "Regolamento indennizzi";

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"*;

Vista l'istanza dell'utente menzionato in oggetto, presentata in data 21 dicembre 2015 ed acquisita al prot. n. 56906;

Vista la nota del 23 dicembre 2015, prot. n. 57552, con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

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

Considerato quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante afferma di aver richiesto l'attivazione di un'utenza fissa residenziale, con ordine del 24 giugno 2015, servizi voce e adsl. A tal proposito, l'utente allega una copia dell'ordine. L'utenza ed i servizi, nonostante la richiesta formale, non sono stati mai attivati.

Con reclami scritti del 17 luglio, del 29 luglio, del 25 agosto, del 22 ottobre e del 10 novembre 2015, il ricorrente si doleva pertanto della mancata attivazione.

Con la presente istanza, quindi, l'utente ha lamentato:

- 1) la mancata attivazione dei servizi voce e adsl;
- 2) la mancata risposta ai reclami;
- 3) la violazione agli obblighi informativi;
- 4) di aver subito danni patrimoniali e non patrimoniali.

Il tentativo di conciliazione si è concluso con il mancato accordo delle parti.

Per quanto sopra, l'istante ha chiesto:

- a) l'indennizzo per la mancata attivazione dei servizi voce e adsl;
- b) l'indennizzo per la mancata attivazione del servizio "internet senza limiti";
- c) l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- d) il risarcimento dei danni;
- e) il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, eccependo, preliminarmente, di aver comunicato - con mail del 28 giugno 2015 - l'impossibilità di evadere la richiesta via web, invitando l'istante a contattare il settore amministrativo. La mancata attivazione della linea, sarebbe imputabile al mancato pagamento della fattura-conto n. xxxx, riferita ad altra utenza, sempre intestata alla sig.ra Lentini. Le condizioni generali di abbonamento consentirebbero a Tim di *"s subordinare il perfezionamento del nuovo abbonamento al pagamento delle somme rimaste insolute."*

Precisa altresì il gestore, come con nota del 14 gennaio 2015, il cliente fosse stato informato dell'esistenza della morosità sulla predetta fattura.

L'operatore infine non eccepisce alcunché in merito alla mancata risposta ai reclami.

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.

L'indagine istruttoria, esperita sulla base degli atti depositati dalle parti, ha condotto alla seguente conclusione: il ritardo è imputabile a Telecom, e decorre per il servizio voce dal 27 luglio 2015 (decimo giorno successivo al reclamo della cliente, come previsto dalle c.g.a. di abbonamento Tim), per il servizio adsl dal 26 agosto 2015 (trentesimo giorno successivo al momento in cui avrebbe dovuto essere attivato il servizio voce, come indicato dalla carta dei servizi dell'operatore) e termina per entrambi all'atto del deposito dell'istanza di definizione.

In particolare, la comunicazione del 28 giugno 2015, con cui Tim afferma l'impossibilità di attivare i servizi per l'esistenza di un impedimento, non è esaustiva, né d'altro canto il gestore ha provato in alcun modo di aver informato l'utente delle ragioni della mancata attivazione.

La nota del 28 giugno 2015, invero, funge da impulso per il cliente, il quale avrebbe dovuto telefonare al servizio clienti, ovvero richiedere in altro modo notizie sullo stato della pratica. L'istante, infatti, dopo circa un mese dalla prima richiesta, ha sporto diversi reclami, dolendosi della mancata attivazione dei servizi. Da allora Tim, è divenuta nuovamente inadempiente, sicché, in mancanza di prova contraria dell'operatore, merita di essere accolta la domanda di indennizzo per ritardata attivazione dei servizi voce e adsl.

Giova anche osservare come, sebbene Tim avesse in precedenza sollecitato l'istante al pagamento della fattura, la cui sussistenza aveva determinato il rigetto della richiesta di attivazione, la ricorrente era stata altresì evocata innanzi al Corecom per esperire un tentativo di conciliazione, concluso il 1 luglio 2015, con verbale positivo. In tale verbale, il gestore si era impegnato a stornare l'anzidetta fattura; sicché l'impedimento all'attivazione non avrebbe dovuto essere posto, quantomeno a partire da quel momento.

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 prove sufficienti 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 che *"l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile"*.

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"**. Sicché, sarà riconosciuto in favore dell'utente un indennizzo di € 1.102,50, per 147 giorni di ritardo nell'attivazione del servizio voce ed € 877,50 per 117 giorni di ritardo nell'attivazione del servizio adsl.

Nel caso in esame Tim, oltre a non aver attivato l'utenza, non risulta avere assolto agli oneri informativi imposti dall'art. 3, commi 1, 2 e 3, c.d. *Regolamento indennizzi* (all. A, Del. A.G.Com. 73/11/CONS). Purtroppo, ad avviso dello scrivente, l'ipotesi di indennizzo per carenza di oneri informativi non può cumularsi con quello previsto nell'ipotesi del ritardo dell'attivazione, rappresentando la prima ipotesi un'alternativa all'ultima. Stessa sorte segue l'indennizzo per mancata attivazione del servizio "internet senza limiti", essendo ampiamente ristorato l'utente dall'odierno riconoscimento ed essendo l'inadempimento intrinsecamente connesso alla mancata attivazione del servizio base.

Quanto alla mancata risposta al reclamo, la domanda è fondata, può trovare accoglimento ed è quantificata nella misura di € 1,00 pro-die, così come sancito **ex art. 11, delibera 73/11/cons**. L'arco temporale di riferimento va dal 26 agosto al 10 dicembre 2015 (udienza di conciliazione), decurtato dai trenta giorni di franchigia previsti dalle c.g.a.

L'utente ha depositato, a tal proposito, il reclamo telefonico del 17 luglio 2015 ed il gestore nulla ha eccepito rispetto all'allegazione. La risposta è, però, pervenuta ben oltre il termine di 30 gg. indicato dalle condizioni generali di abbonamento, potendo essere rinvenuta al momento dell'esperimento del tentativo di conciliazione. **Ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera 73/11/CONS), infatti, qualora un utente rivolga un reclamo al gestore, la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata, rilasciata entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei soli casi di rigetto.**

Da ultimo, per quanto concerne le spese di procedura, l'art. 19, comma 6 del Regolamento di procedura sancisce che, nel determinare tali rimborsi, si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione";

Ciò posto, dovendo valutare il comportamento delle parti ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che entrambe hanno aderito al tentativo di conciliazione, senza raggiungere l'accordo, e che l'udienza di secondo grado non si è tenuta, in quanto non è stata espressamente richiesta, né il sottoscritto responsabile ha ritenuto di doverla convocare. Pertanto, ricorrono le condizioni per riconoscere al ricorrente la somma di € 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

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;
Udito il Presidente, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge,

DELIBERA

In parziale accoglimento dell'istanza dell'utente Lentini M. R., con rigetto delle ulteriori domande e per le motivazioni di cui in premessa, la società Tim-Telecom Italia è tenuta a riconoscere e versare in favore dell'istante:

- a) € 1.102,50 (millecento due euro/50), per la mancata attivazione del servizio voce;
- b) € 877,50 (ottocentosettantasette euro/50), per la mancata attivazione del servizio adsl;
- c) € 116,00 (centosedici euro/00), per la ritardata risposta ai reclami;
- d) € 50,00 (cinquanta/00), a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura.

La società resistente è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notifica della medesima;

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

E' 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 Co.Re.Com. e dell'Autorità (www.agcom.it).

Il Presidente
F.to Dott. Giuseppe Rotta

Il Segretario
F.to Avv. Frank Mario Santacroce

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Direttore
F.to Avv. Rosario Carnevale