

Co.Re.Com. Cal/Rep

DELIBERAZIONE N. 59-2016

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA –Muratore xxxx c/Tim– Telecom Italia xxx. –
utenza n. xxxx

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 03-10-2016, 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 Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.Re.Com;

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- Corecom”* 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. del 19 aprile 2007, "Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e ss.mm.e ii, 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 e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico", di seguito "Regolamento indennizzi";

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";

VISTA l'istanza, acquisita al prot. n. 30517 del 28 maggio 2015, con cui la ricorrente in oggetto ha chiesto l'intervento di questo Co.Re.Com. per la definizione della controversia in essere con la Società in epigrafe, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, di seguito "Regolamento";

VISTA la nota del 9 giugno 2015, prot. n. 31834, con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

VISTA la nota pervenuta a mezzo e-mail il 1 luglio 2015, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva e gli allegati, nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

VISTE le controdeduzioni prodotte dal legale della ricorrente, in data 3 luglio 2015, prot. n. 35175;

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

Considerato quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la mancata attivazione di una nuova linea telefonica, richiesta il 15 marzo 2014, all'operatore Telecom, con i disagi ed i disservizi connessi alla mancanza della linea telefonica.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e, successivamente, nella memoria di replica, la ricorrente ha dichiarato che:

- 1) " ...in data 15 marzo 2014 ha richiesto on line l'attivazione di una nuova linea telefonica (con Adsl), presso il proprio fabbricato, sito in Gioia Tauro (RC)...";
- 2) " ... aderiva all'offerta "Internet senza limiti" che prevedeva: costo abbonamento mensile di € 19,90 (per sei mesi), nessun contributo di attivazione dell'ADSL, promo limited con sconto di 100,00 euro, entro sei mesi ...";
- 3) "... giungeva e-mail della Telecom con conferma dell'avvenuto acquisto (...) di seguito giungeva copia cartacea del contratto che la sottoscritta provvedeva a compilare e rispedire a mezzo fax del 10 aprile 2014...";
- 4) " di aver già esperito una procedura di conciliazione davanti a questo Co.Re.Com. (istanza del 27 ottobre 2014, prot. n. 45725), conclusasi con verbale di conciliazione del 18 novembre 2014";
- 5) il 25 novembre 2014, inviava nuovo reclamo scritto alla Telecom;
- 6) il 23 gennaio 2015 " giungeva da parte di Telecom nuova missiva (prot. n. 168722929), con la quale l'operatore medesimo comunicava che: abbiamo l'esigenza tecnica di realizzare dei lavori di ampliamento delle rete telefonica, la conclusione di tali lavori avverrà presumibilmente per il 23 gennaio 2015";
- 7) "nonostante quanto comunicato, nessun lavoro di ampliamento veniva effettuato, pertanto ...inviava nuovo reclamo scritto il 9 febbraio 2015";
- 8) "ad oggi nessun lavoro è stato effettuato, nessuna risposta ai reclami è giunta e nessun'altra comunicazione in merito alle difficoltà tecniche riscontrate ed ai tempi previsti per la realizzazione del nuovo impianto";
- 9) " ... depositava presso questo Co.Re.Com. una seconda istanza di conciliazione ... con la quale avanzava nuova richiesta di attivazione della linea e + riconoscimento di un equo indennizzo per il periodo successivo al 18 novembre 2014 ...";
- 10) "all'udienza di conciliazione fissata per giorno 21 aprile 2015, nessun accordo veniva raggiunto tra le parti".

Posto che il tentativo di conciliazione, si è concluso con un verbale di mancata conciliazione del 21 aprile, in atti, ha chiesto di definire l'odierna controversia, al fine di ottenere dal gestore:

1. L'indennizzo per ritardata/mancata attivazione dei servizi voce e ADSL, ;
2. Gli indennizzi per mancata risposta ai reclami, per l'inadempimento contrattuale, per la mancata trasparenza contrattuale e per la violazione degli obblighi informativi.

1. La posizione dell'operatore

In data 1 luglio 2015, nel rispetto dei termini procedurali, la società resistente ha fatto pervenire una propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, con cui ha contestato le domande dell'istante, rappresentando che: " ... la mancata attivazione della linea telefonica richiesta dalla ricorrente non è imputabile alla società convenuta, ma causata dalla mancata autorizzazione da parte del comune di Gioia Tauro, in quanto vi è la necessità di effettuare una bonifica nella zona a cura del Comune (...), in data 18 novembre 2014, a seguito di conciliazione, la società convenuta emetteva nuovo ordine di attivazione linea, il quale veniva annullato (...). In data 19 febbraio 2015, comunicava al Comune la necessità di effettuare un ripristino della tubazione e pozzetti nella zona di ubicazione della linea; la stessa comunicazione veniva reiterata in data 15 aprile 2015. Nonostante i vari solleciti effettuati ... il comune di Gioia Tauro non ha

effettuato la bonifica richiesta, pertanto, la società convenuta, in mancanza di tale operazione non è in grado di prevedere quando avverrà l'attivazione dell'impianto telefonico ... Di tale situazione la ricorrente è stata messa a conoscenza con missive (del 23 aprile 2015).

Nel merito ha richiamato sia l'art. 26 delle C.G.A. , rubricato " Ritardi nell'adempimento degli obblighi assunti da Telecom nella fornitura del servizio" sia l'art. 4, comma 2, delle C.G.A., rubricato: "attivazione del servizio" . Per ultimo, ha citato il costante orientamento dell' AgCom, in base al quale: "*qualora l'utente lamenti l'inadempimento contrattuale o il ritardo relativamente ad un disservizio telefonico,*

l'operatore per escludere la propria responsabilità deve dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze, non imputabili all'operatore o da problematiche tecniche non causate da propria colpa".

Ha sostenuto che la mancata attivazione della linea telefonica non sia imputabile all'operatore, ma sia da attribuire esclusivamente alla condotta del Comune di Gioia Tauro, per non aver effettuato la bonifica nella zona di ubicazione della linea in contestazione, come risulta dalla documentazione prodotta.

Pertanto, ha contestato la fondatezza della domanda, rilevando, in merito alla richiesta di attivazione del 18 novembre 2014, che la ricorrente è stata informata delle esigenze tecniche e della necessità di ottenere permessi autorizzativi da parte del comune, per l'ampliamento della rete telefonica. In conseguenza di ciò, ha declinato ogni sua responsabilità, insistendo nel sostenere che trattasi di un caso di eccezionalità tecnica, ed ha concluso chiedendo il rigetto delle domande di indennizzo.

2. Motivazione della decisione

In via preliminare, si rileva che l'istanza *de qua* risulta in contrasto con quanto stabilito dall'art. 16, comma 2-bis, della delibera AgCom n. 173/07/CONS e ribadito nelle linee guida approvate con delibera 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, ai sensi del quale: "*L'istanza, le memorie, le repliche e tutte le dichiarazioni fatte dalle parti devono essere redatte in maniera chiara e sintetica, preferibilmente utilizzando i formulari predisposti dall'Autorità, e comunque devono essere composte di un numero di pagine contenuto. Il mancato rispetto dei principi del presente comma viene valutato ai sensi dell'articolo 19, comma 6".*

NEL MERITO, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, l'istanza formulata dalla parte può essere accolta parzialmente come di seguito precisato.

Per quanto concerne la richiesta relativa alla mancata attivazione del servizio telefonico e del servizio Adsl, si deve evidenziare che l'articolo 4, comma 1, delle condizioni generali di abbonamento di Telecom prevede che l'attivazione del servizio deve avvenire entro 10 giorni dalla relativa richiesta del cliente "*fatti salvi i casi di eccezionalità tecnica, ovvero nei tempi concordati con il cliente.* Il citato articolo puntualizza al comma successivo, che "*Qualora, nei casi di eccezionalità tecnica e per cause non imputabili a Telecom Italia, non sia possibile rispettare i termini concordati, 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 anche tramite invio SMS ...".*

L'art. 26 delle C.G.A. prevede: "*1. Qualora Telecom Italia non rispetti i termini previsti per l'attivazione del Servizio (...), 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."

Infine, anche il costante orientamento dell'AGCOM stabilisce che: " ... 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"

Dall'esame delle numerose lettere inviate all'istante dall'operatore, non emerge la possibilità di inquadrare la fattispecie in esame nel caso di "eccezionalità tecnica". Invero, le lettere esaminate si limitano ad informare l'istante di continui differimenti nell'attivazione della linea, facendo riferimento a necessari lavori di ampliamento della rete telefonica e all'ottenimento dei permessi per la loro realizzazione, ed alla conseguente impossibilità di poter procedere, in tempi brevi, all'attivazione della nuova linea.

L'operatore, in ordine alla contestazione de qua, ha prodotto la nota di sollecito, datata 15 aprile 2015, inviata al Comune, con cui ha reiterato la richiesta del 19 febbraio 2015, concernente "la necessità di effettuare un ripristino della tubazione pozzetti nella zona di ubicazione della linea". Viceversa, l'istante ha prodotto una nota datata 27 ottobre 2014, rilasciata dal Comune in questione, da cui emerge che la società convenuta non ha fatto alcuna richiesta all'Ente comunale, per l'esecuzione dei lavori di ampliamento della rete telefonica, nella zona di ubicazione della linea in contestazione.

Alla luce di quanto è emerso dall'istruttoria, nel caso di specie, si ravvisa la responsabilità dell'operatore riguardo la mancata attivazione della linea, in quanto non è emersa l'eccezionalità tecnica prevista dal comma 2, dell'art. 4, delle C.G.A. , 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 l'attivazione della linea richiesta dall'istante.

L'accertamento della responsabilità della società Telecom implica, dunque, la corresponsione di un indennizzo da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 3, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS secondo cui: "nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto (...) gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo",

parametro quest'ultimo che deve essere computato per ogni singolo servizio dell'utenza interessata (voce e ADSL).

Con riferimento al periodo indennizzabile, si ritiene di individuare il *dies a quo* nel giorno 18 novembre 2014 (data della prima udienza di conciliazione, in cui l'operatore ha indennizzato l'istante fino al 9 settembre 2014), e il *dies ad quem* nel giorno 28 maggio 2015 (data di deposito dell'istanza di definizione).

Pertanto, si stabilisce che la società convenuta liquidi alla ricorrente, a titolo di indennizzo, l'importo complessivo di € 2.880,80 (duemilaottocento/80), per giorni 192, per ciascun servizio (voce e ADSL), così calcolato: $(7,50 \times 2 \times 192 \text{ giorni})$.

Di converso, si ritiene di non dover accogliere la domanda di indennizzo per violazione degli obblighi informativi, dal momento che l'indennizzo per la mancata attivazione dei servizi è stato liquidato anche sul presupposto che l'operatore, in pendenza della procedura suddetta, ha violato i propri obblighi informativi nei riguardi dell'odierna istante. Ciò posto, detta domanda di indennizzo, in quanto strettamente connessa con la precedente, si ritiene soddisfatta con essa.

Parimenti, non si accoglie la richiesta di indennizzo per la mancata trasparenza contrattuale, non essendo tale fattispecie contemplata dal vigente quadro regolamentare di cui alla delibera n. 73/11/CONS. Per ultimo, non si accoglie la richiesta di un indennizzo per mancata risposta ai reclami, in quanto dalla documentazione acquisita, è emerso che l'operatore ha risposto ai reclami dell'istante, anche se in maniera non adeguata ed esaustiva.

Da ultimo, per quanto concerne le spese di procedura, l'art. 19, comma 6, del Regolamento sancisce che nel determinare i rimborsi e gli indennizzi si tenga conto "*del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti ...*". Nel caso di specie, l'istante non ha rispettato, come ribadito *ut supra*, il disposto stabilito dall'art. 16, comma 2-bis, della delibera AgCom n. 173/07/CONS, di conseguenza, non si riconosce il rimborso delle 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;

Udito il Presidente, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

DELIBERA

L'accoglimento nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata dalla signora **Muratore A.**

- 1) La società Telecom (ora Tim) è pertanto tenuta a riconoscere a favore dell'istante la seguente somma, calcolata come in motivazione:
 - a) Euro **2.880,80** (duemilaottocento/80) a titolo di indennizzo per mancata attivazione dei servizi (voce e ADSL), oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- 2) Il rigetto, per le motivazioni di cui in premessa, di ogni altra domanda di indennizzo, formulata nell'atto introduttivo del procedimento;

- 3) E' in facoltà della ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
- 4) 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;
- 5) Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del Regolamento " il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, come disposto dall'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259";
- 6) 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;
- 7) 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 Segretario

F.to Avv. Frank Mario Santacroce

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Direttore

F.to Avv. Rosario Carnevale

Il Presidente

F.to Dott. Giuseppe Rotta