

Co.Re.Com. Cal/Rep

DELIBERAZIONE N. 22 18 APRILE 2019

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA - Campolo M S c/Tim- Telecom Italia xxxxxx - n. utenza 0965/xxxx-.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 18 aprile 2019, 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 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 del 28 novembre 2017 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, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

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 19/21 dicembre 2017;

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";

l'istanza, acquisita al prot. n. 30760 del 9 luglio 2018, 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";

la nota del 9 luglio 2018, prot. n. 30842, 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;

la nota pervenuta, a mezzo e-mail, il 3 settembre 2018, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva e gli allegati, il cui contenuto deve intendersi qui trascritto;

il verbale dell'udienza di discussione del 15 novembre 2018;

gli atti ed i documenti del procedimento;

Considerato quanto segue:

1. La posizione dell'istante

l'istante ha rappresentato che:

- a) Il 18 aprile 2016 ha inoltrato all'operatore in questione richiesta di attivazione di una nuova linea telefonica;
- b) il gestore riscontrava la richiesta il 27 aprile 2016, a mezzo e-mail, comunicandole l'impossibilità di procedere all'attivazione a causa dell'opposizione di terzi;
- c) nei mesi successivi, tramite il 187, ha inoltrato altre richieste di attivazione, rendendosi disponibile "ad eseguire propri lavori per rendere possibile l'attivazione del servizio (...) mediante la realizzazione di uno scavo a proprie spese ...", considerato che altri utenti della zona hanno avuto l'attivazione di nuove utenze, nonostante l'opposizione di terzi;

In base a tale premessa, l'utente ha chiesto:

1. l'indennizzo per mancata attivazione della linea, ai sensi dell'art. 3, delibera 73/11/CONS;
2. le spese di procedura.

In relazione alla controversia in esame, l'istante ha promosso il tentativo obbligatorio di conciliazione, che si è concluso con il mancato accordo delle parti, come risulta dal verbale di mancata conciliazione del 27 giugno 2018.

1. La posizione dell'operatore

In data 3 settembre 2018, nel rispetto dei termini procedurali, la resistente ha fatto pervenire una propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, rilevando che:

- a) da verifiche effettuate nell'applicativo Siebel CRM e negli altri applicativi in uso a Tim- Telecom è emerso che il 18 aprile 2016 l'istante ha richiesto l'attivazione di una nuova linea telefonica;
- b) l'OL risulta annullato per opposizione da parte di terzi;

- c) l'istante è stata messa a conoscenza del problema tecnico emerso a seguito di sopralluogo;
- d) successivamente, nel mese di novembre 2016, l'istante ha formulato una nuova richiesta di attivazione di una nuova linea telefonica, sempre annullata per opposizione da parte di terzi;
- e) Il 18 maggio 2018, l'istante ha presentato ricorso cautelare, ai sensi dell'art. 5, delibera 173/07/CONS, a seguito del quale è stato emesso OL per l'attivazione della numerazione 0965/787XXX, ma l'OL è stato annullato il 29 maggio 2018, per rinuncia dell'istante.

Nel merito, la resistente ha eccepito che si è trattato di "eccezionalità tecnica" che esclude ogni responsabilità dell'operatore, richiamando, a tal proposito, l'art. 15, comma 4, delle C.G.A., il quale sancisce che: *"il Cliente ha diritto agli indennizzi di cui al successivo articolo 33 (...) fermo restando che Telecom Italia non è in alcun caso responsabile per ritardi attribuibili a forza maggiore o eventi (mancato/ritardi rilascio dei permessi di scavo, autorizzazioni) non direttamente attribuibili alla stessa Telecom"*.

Per questi motivi, ha declinato ogni responsabilità, chiedendo il rigetto della richiesta di indennizzo e/o danni, poiché la domanda risulta infondata sia in fatto sia in diritto.

Successivamente, l'istante ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento, una propria memoria, con cui ha insistito nelle richieste già formulate, sottolineando altresì la sua disponibilità ad effettuare anche lavori in proprio, al fine di eliminare l'ostacolo tecnico. Inoltre, ha messo in evidenza che in seguito alla presentazione dell'istanza cautelare, l'operatore ha fissato un sopralluogo, a cui ella ha assistito, concordando "la parte di lavori da eseguire privatamente e la parte competente a Telecom"; tuttavia, la nuova linea non è stata attivata, nonostante i lavori di propria spettanza fossero stati eseguiti.

In occasione dell'udienza di discussione, tenutasi davanti a questo Co.Re.Com. il 21 febbraio 2019, le parti, presenti a mezzo dei propri procuratori, hanno esposto e precisato le rispettive posizioni. Al termine dell'attività istruttoria, il fascicolo è stato trattenuto per la decisione.

1. Motivazione della decisione

L'istante ha lamentato la mancata attivazione di una nuova linea telefonica residenziale richiesta all'operatore in questione, una prima volta il 18 aprile 2016 e, successivamente, nel mese di novembre dello stesso anno.

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, espresso in svariate pronunce, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Perciò, qualora 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, 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.

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.

Nel caso di specie, il gestore, con nota del 27 aprile 2016, si è limitato ad informare l'istante dell'impossibilità di poter procedere all'attivazione del nuovo impianto a causa dell'opposizione da parte dei terzi proprietari limitrofi e, quindi, di non poter procedere alla realizzazione dello stesso, senza allegare all'uopo alcuna prova in ordine all'attività svolta per la richiesta ed il rilascio dei permessi che dimostri di essersi attivato per rimuovere gli ostacoli che hanno reso impossibile l'attivazione della linea, tali da esimerlo da una eventuale responsabilità. La stessa motivazione l'ha confermata nella memoria difensiva e, successivamente, nel corso della procedimento cautelare. A tal proposito, si richiama l'art. 53 del Codice delle comunicazioni elettroniche che

in recepimento di normativa comunitaria, stabilisce che sul territorio nazionale tutti gli utenti, a prescindere dalla loro ubicazione geografica, devono poter fruire di determinati servizi di comunicazioni elettroniche ad un livello qualitativo prestabilito.

Si tratta, come è evidente, di una disposizione di democrazia della comunicazione, finalizzata, in pratica, ad evitare che zone e utenti meno redditizi in termini di investimenti commerciali per gli operatori, rimangano prive della possibilità di utilizzare almeno un set minimo di servizi di comunicazioni elettroniche.

La società Tim- Telecom Italia è attualmente l'unico organismo di telecomunicazioni designato a fornire il servizio universale sull'intero territorio nazionale, anche se è prevista la possibilità da parte di Agcom di attribuire tale incarico anche ad altri organismi di telecomunicazioni (art. 58).

La carta servizi dell'operatore Tim- Telecom prevede che: "l'attivazione della linea telefonica avverrà in un tempo massimo di 10 giorni, fatti salvi i casi di eccezionale difficoltà tecnica ... "

Tornando al caso di specie, si ritiene responsabile l'operatore, per il ritardo dell'attivazione, a partire dal mese di novembre 2016 (ultima richiesta di attivazione) sino al giorno 25 ottobre 2018 (data dell'attivazione della nuova linea - come comunicato dall'istante a questo ufficio, a mezzo e-mail del 30 ottobre 2018 -), non avendo questi fornito valida prova in ordine alle specifiche difficoltà tecniche incontrate per l'attivazione della linea richiesta dall'istante, per cui quest'ultimo ha dovuto subire il pregiudizio derivante dalla mancanza del servizio telefonico protrattasi per così lungo tempo.

Alla luce di quanto precedentemente esposto, accertata la responsabilità della resistente, il ricorrente deve essere indennizzato secondo i parametri previsti dall'art. 3, comma 1, Delibera n. 73/11/CONS, rubricato "Indennizzo per ritardata attivazione del servizio" che stabilisce un indennizzo giornaliero pari a euro 7,50 per ogni giorno di ritardo, da calcolarsi a partire dal mese di novembre 2016 fino al 25 ottobre 2018 (data di attivazione del servizio), moltiplicando la somma di euro 7,50, per il numero dei giorni indennizzabili 723, per un totale di euro 5.422,50 (cinquemilaquattrocentoventidue/50).

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*, l'importo di euro 100,00 (cento/00), considerato che il tentativo di conciliazione promosso dall'istante si è concluso con un verbale di mancata conciliazione e che, attesa la fondatezza parziale della domanda, questi è stato onerato di ulteriori spese, compresa l'assistenza legale, per presentare l'istanza di definizione e per presenziare all'udienza di discussione, davanti a questo Co.Re.Com..

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

DELIBERAZIONE

L'accoglimento dell'istanza presentata dalla Sig.ra Campolo M.S. nei confronti delle società Tim- Telecom Italia.

1. La società Tim- Telecom Italia è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante, le seguenti somme:
 - a) euro 5.422,50 (cinquemilaquattrocentoventidue/50) a titolo di indennizzo per la ritardata attivazione della linea telefonica, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
 - b) euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura.
2. La predetta società è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione, entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notifica della medesima;

3. 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;
4. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
5. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente deliberazione 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

Il Presidente

F.to Dott. Giuseppe Rotta

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Direttore

F.to Avv. Rosario Carnevale