

DELIBERA N. 5

XXX GALASSO / TIM XXX (GU14/31200/2018)

Corecom Calabria

IL COMITATO nella riunione del 23/09/2019;

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*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “*Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom*” e succ. modif. e int.;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Co.Re.Com Calabria in data 19/21 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera 395/17/CONS;

VISTA l'istanza di XXX GALASSO del 15/10/2018 acquisita con protocollo n. 0158494 del 15/10/2018;

VISTI gli atti del procedimento; CONSIDERATO

quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato: - la mancata attivazione della linea telefonica (servizi voce e ADSL), l'inadempimento contrattuale,- la mancata risposta al reclamo,- la violazione degli obblighi informativi e della trasparenza contrattuale. Nello specifico, ha rappresentato che: 1) in data 11 novembre 2017 ha aderito alla promozione "Internet senza limiti", con richiesta on line, chiedendo l'attivazione di una nuova linea telefonica (servizio voce e ADSL), presso la propria abitazione; 2) lo stesso giorno ha ricevuto l'e-mail dell'operatore che ha confermato l'offerta acquistata (ordine: EC-103017XXX); 3) in data 13 novembre 2017, l'operatore ha trasmesso una seconda e-mail, con cui ha riferito: "Gentile cliente, ci dispiace informarti che esistono delle difficoltà di carattere tecnico che non consentono l'attivazione del servizio richiesto on line. Per maggiori informazioni ti invitiamo a contattare telefonicamente il servizio clienti187"; 4) in data 14 novembre 2017 è stato contattato il 187; 5) successivamente, sono stati inoltrati sia reclami telefonici al servizio 187, sia reclami scritti (il 23 febbraio, 30 marzo e 30 aprile 2018), per mancata attivazione della nuova linea; 6) sono stati concordati parecchi sopralluoghi con i tecnici, ma questi non sono intervenuti, eccetto per il sopralluogo fissato per il 13 dicembre 2017;

7) in data 21 dicembre 2017 è stata trasmessa la documentazione richiesta (copia del documento di identità, copia di una fattura del servizio elettrico erogato presso l'indirizzo di attivazione della linea) all'indirizzo e-mail fornito dall'operatore; 8) nonostante i numerosi reclami, l'attivazione della linea non è mai avvenuta, tantomeno alcuna comunicazione per spiegare le difficoltà tecniche riscontrate e/o soluzioni per ovviare alle presunte difficoltà di natura tecnica. In base a tale premessa, l'utente ha chiesto: 1. l'indennizzo per ritardata/mancata attivazione del servizio voce e ADSL; 2. l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami; 3. il giusto indennizzo per l'inadempimento contrattuale, la mancata trasparenza contrattuale e la violazione degli obblighi contrattuali, per tutti i disservizi e i disagi subiti; 4. il risarcimento del danno; 5. le spese di procedura. Il tentativo obbligatorio di conciliazione promosso dal ricorrente, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come risulta dal verbale di mancata conciliazione del 18 settembre 2018.

2. La posizione dell'operatore

Nel rispetto dei termini procedurali, la resistente ha fatto pervenire una propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, rilevando che: a) da verifiche effettuate negli applicativi in uso a Tim-Telecom (Siebel CRM) è emerso che l'11 novembre 2017 l'istante ha fatto richiesta on line per l'attivazione della promozione "Internet senza limiti"; b) tale ordine è stato annullato perché in fase di attivazione sono stati riscontrati impedimenti di natura tecnica; c) l'istante è stato informato di tale impedimento, attraverso una comunicazione inviata via web; d) in atti non si rilevano reclami scritti, inoltrati all'operatore per lamentare la mancata attivazione del servizio, e neppure l'istante ha presentato apposita procedura cautelare per insistere nell'attivazione di detto servizio. Inoltre, in atti, non risulta nessun elemento che possa ricondursi a un reclamo telefonico. L'unico reclamo pervenuto alla resistente è del 23 febbraio 2018, riscontrato il successivo 14 aprile. Nella nota di riscontro si invitava l'utente a contattare il numero verde. Tuttavia, da verifiche al CRM non risulta che l'istante abbia contattato questo numero per chiarire "la situazione di blocco sull'utenza telefonica"; 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. 4, comma 2, delle C.G.A., al fine di rilevare che: "il Cliente ha diritto agli indennizzi di cui al successivo articolo 26 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 di più, ha richiamato la normativa vigente, che prevede: "Telecom può subordinare l'attivazione del servizio alle verifiche di fattibilità tecnica, il cui esito negativo comporterà la risoluzione del contratto, senza che per ciò possa essere imputata alcuna responsabilità a Telecom". Per questi motivi, ha declinato ogni responsabilità dal momento che non si riscontrano inadempimenti contrattuali da parte dell'operatore, 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 nuovo Regolamento di procedura, delibera n. 203/18/CONS, una propria memoria di replica, con cui, oltre ad insistere nelle richieste già formulate, ha contestato le deduzioni presentate dall'operatore. In particolare, ha contestato l'annullamento dell'ordine per "impedimento di natura tecnica", sostenendo, di contro, che il predetto ordine non è mai stato annullato. Difatti, l'operatore non ha prodotto la copia del "rapporto tecnico effettuato con esito negativo (...) atto a dimostrare l'impossibilità e/o difficoltà tecnica dell'attivazione dei servizi richiesti". Ha contestato anche l'affermazione dell'operatore circa l'assenza di reclami e, quindi, il suo disinteresse all'attivazione della nuova linea, sottolineando che sono stati inviati parecchi reclami anche scritti, a mezzo PEC, precisamente il 23 febbraio, il 30 marzo e il 30 aprile 2018, ma l'operatore ha dato riscontro soltanto a quello trasmesso il 30 marzo 2018, attraverso "una comunicazione generica, datata 16 aprile 2018, in cui si legge: gentile cliente a seguito della segnalazione pervenuta il 23 marzo 2018 ti comunichiamo che la tua pratica è stata bloccata. Ti invitiamo a contattare il numero verde 800449590 riferendo numero di pratica ... per chiarire la situazione". Di conseguenza ha contattato il numero verde, "dove voce registrata invitava a digitare il numero di pratica, ma dopo aver digitato – diverse volte – detto numero, la voce registrata comunicava: Tim servizio amministrativo, la pratica non è stata trovata". Per questo motivo, il 30 aprile 2018 ha inviato un altro reclamo scritto, rimasto inevaso. In occasione dell'udienza di discussione, tenutasi davanti a questo Co.Re.Com. il 3 luglio 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.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si rileva l'inammissibilità della richiesta di parte istante di risarcimento, giacché l'art 20 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera n. 203/18/CONS, rubricato "Decisione della controversia" al punto 4 stabilisce che: "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità"; mentre al punto 5 stabilisce che: "Resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno". Perciò, la domanda dell'istante di risarcimento non può trovare accoglimento in questa sede. Parimenti per quanto concerne la richiesta di indennizzo per mancanza di trasparenza contrattuale, in quanto esula dalle competenze dell'Autorità. Nel caso de quo, l'istante ha lamentato la mancata attivazione di una nuova linea telefonica residenziale richiesta all'operatore in questione l'11 novembre 2017. 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, espresso in svariate pronunce, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Cosicché, 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 non ha informato l'istante riguardo l'impossibilità di procedere all'attivazione del nuovo impianto a causa di impedimenti tecnici. Oltre a ciò, non ha allegato all'uopo alcuna prova in ordine all'attività svolta per rimuovere tali ostacoli che hanno reso impossibile l'attivazione della linea, così da poterlo esimere da una eventuale responsabilità. Entrambe le parti hanno prodotto una nota del 16 aprile 2018, con cui l'operatore ha comunicato all'istante di contattare un numero verde per un presunto blocco della pratica, senza fare alcun riferimento ad impedimenti tecnici. Tanto precisato,

si richiama l'art. 53 del Codice delle comunicazioni elettroniche che, recependo la 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 del richiamato operatore prevede che: "l'attivazione della linea telefonica avverrà in un tempo massimo di 10 giorni, fatti salvi i casi di eccezionale difficoltà tecnica ...". Nel caso di specie, si ritiene responsabile l'operatore, per il ritardo dell'attivazione, a partire dal 21 novembre 2017 sino al giorno 18 settembre 2018 (data in cui si è svolto il tentativo obbligatorio di conciliazione), per un totale di 302 giorni, per non avere 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. Tuttavia, nel caso di specie, occorre analizzare anche il comportamento dell'istante, il quale avrebbe – ma non l'ha fatto - potuto attivare la procedura per ottenere il provvedimento temporaneo, oppure scegliere un altro fornitore tra gli operatori del libero mercato, sicché appare corretto l'applicazione del principio generale sul concorso del fatto colposo del creditore, previsto dall'articolo 1227 del codice civile. La quantificazione dell'indennizzo è effettuata esclusivamente sulla base del Regolamento indennizzi, delibera n. 347/18/CONS, trovando applicazione l'art. 4, commi 1 e 2, del predetto regolamento. Per quanto sopra, ravvisato l'inadempimento contrattuale dell'operatore, si stabilisce che la resistente liquidi al ricorrente, a titolo di indennizzo, l'importo complessivo di euro 2.265,00 (duemiladuecentosessantacinque/00), giacché appare equo – come sopra accennato - ridurre l'importo dell'indennizzo del cinquanta per cento, considerato il concorso colposo del creditore. Per quanto concerne la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, l'istante ha fornito la prova di aver inviato tre reclami scritti, a mezzo PEC, esattamente il 23 febbraio, il 30 marzo e il 30 aprile 2018. L'operatore ha riscontrato il reclamo del 23 febbraio e quello del 30 marzo il successivo 16 aprile, mentre non risulta riscontrato quello del 30 aprile 2018. Per tale motivo, si ritiene debba essere riconosciuto all'istante un indennizzo per mancata risposta al reclamo. Il ritardo accumulato dall'operatore va rapportato al periodo compreso tra il 30 aprile 2018 (data di invio del reclamo) ed il 18 settembre 2018 (data della conciliazione), e corrisponde a giorni 97 (decurtati 45 giorni). Di conseguenza, l'indennizzo che l'operatore dovrà corrispondere, ai sensi dell'art. 12, comma 1, della delibera 347/18 CONS è di euro 242,00 (duecentoquarantadue/00). Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 20, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00), considerato che tutta la procedura si è svolta tramite la piattaforma del "Concilia Web", e che l'istante ha presenziato all'udienza di discussione tramite collegamento in audioconferenza.

Per tutto quanto sopra:

PRESO ATTO della proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 20 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, di cui alla Delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018 e succ. modifiche e integrazioni;

UDITO il Presidente, nell'odierna seduta, il Comitato all'unanimità

DELIBERA

Articolo 1

1. La società Tim – Telecom Italia è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico, in favore dell'istante, le seguenti somme: euro 2.265,00 (duemiladuecentosessantacinque/00) a titolo di indennizzo per la mancata attivazione del servizio (voce e ADSL), come descritto nella parte motiva, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia; euro 242,00 (duecentoquarantadue/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia; euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura
2. Ai sensi dell'art. 20, comma 3, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti 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.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, ai sensi dell'art. 20, comma 5, del citato Regolamento.

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 sul sito *web* dell'Autorità.

Reggio Calabria, 23 settembre 2019

IL PRESIDENTE

Firmato da: ROTTA GIUSEPPE
Motivo: Giuseppe Rotta Presidente Corecom
Luogo: Reggio Calabria
Data: 23/09/2019 19:17:39