

DELIBERA N. 66

**MILETO XXX / TIM XXX (KENA MOBILE)
(GU14/256658/2020)**

Corecom Calabria

IL COMITATO nella riunione del 10/11/2022;

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*”, e successive modifiche e integrazioni;

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

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 Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera 395/17/CONS;

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;

VISTA l’istanza di MILETO XXX del 12/03/2020 acquisita con protocollo n. 0113024 del 12/03/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile del Procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante riferisce: *“Fino a settembre 2019 il sottoscritto pagava € 150, 00 al mese. Tale canone era da attribuire alla circostanza che lo scrivente usufruiva di una linea con 8 IP, necessaria per lo svolgimento dell'attività lavorativa. Nel mese di ottobre 2019 contattava il 191 al fine di beneficiare di qualche sconto. Un'operatrice di nome Giusy proponeva di cambiare tariffa passando alla Fibra con un'offerta tutto compreso mantenendo sempre la linea con 8 IP. Per fare ciò però doveva attivare una nuova linea telefonica e disdire le precedenti. Il 14.10.2019 attivava la nuova linea ed in pari data inoltrava richiesta di cessazione delle 2 precedenti (voce ed internet). Giorno 16.10.2019, sempre guidato dall'operatrice di nome Giusy, fa richiesta degli 8 IP e la stessa conferma che in 48 ore avrebbe avuto tutto. Dal 21.10.2019 lo scrivente chiama innumerevoli volte il call-center per l'attivazione degli 8 IP. Così il 29.10.2019 portano il router necessario per avere gli 8 IP (nel modello di consegna vi era proprio scritto “Router x attivazione multi IP”). Ma nulla! Il primi di novembre 2019 richiama il call-center Tim e questa volta l'operatore riferisce che non può attivare gli 8 IP con la fibra. A questo punto continua a contattare il call center sino a quando un operatore lo rassicura che avrebbe risolto il problema attivando una linea parallela. Stanco di tutto ciò lo scrivente inoltra formale GU5 ottenendo la determina. Solo grazie alla determina in data 29.01.2020 venivano attivati gli 8 IP”, e ha domandato: “Si chiede il giusto indennizzo per mancata attivazione servizi. Si chiede il giusto indennizzo per mancato riscontro al reclamo. Si chiede il giusto indennizzo per mancata attivazione servizi nonostante richiesta e contestualmente il giusto indennizzo per pubblicità ingannevole e pratica commerciale scorretta. Si chiede il giusto indennizzo per ritardata attivazione servizi che si ripete è avvenuta in data 29.01.2020.”.*

2. La posizione dell'operatore

La resistente argomenta: *“da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che l'utenza 0966266XXX risulta attivata in data 14/10/2019 col profilo “TUTTO FTTCAB”. In data 15/10/2019 viene emesso Ordine di Lavoro per attivare, come richiesto dall'utente, “8 IP” aggiuntivi sul servizio Fibra. Tale ordine risulta espletato in data 29/10/2019, con la consegna del router, come confermato dallo stesso utente nella descrizione dei fatti”.*

Rileva, altresì, che l'istante avrebbe presentato un solo reclamo a mezzo fax l'11 novembre 2019, evaso con comunicazione scritta, con cui veniva eccepita l'infondatezza dello stesso, in quanto il servizio risultava attivo e si invitava l'utente a contattare il servizio guasti per eventuali anomalie di configurazioni. Evidenzia che non si riscontrano altre segnalazioni e non risultano dalla documentazione in atti ulteriori reclami scritti in merito a quanto contestato. Dato che per giurisprudenza costante, sussiste la responsabilità dell'operatore qualora questi, a fronte di un disservizio lamentato

dall'utente, non provi di aver gestito il disservizio nelle tempistiche previste dal contratto (art. 1218 c.c.), dall'altro canto, invece, incombe sull'utente l'onere probatorio che nel caso di specie non è stato assolto, mancando, secondo quanto da essa sostenuto, apposita documentazione a supporto di quanto affermato.

Per tali motivi, ha chiesto il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, perché infondate sia in fatto sia in diritto.

Successivamente, il ricorrente 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 e successive modifiche ed integrazioni, una memoria con cui, oltre a insistere nelle richieste già formulate, ha contestato le deduzioni avversarie, evidenziando di aver inoltrato un reclamo a mezzo PEC l'11 novembre 2019, e di aver effettuato successivamente, il 14, il 20 e il 22 novembre 2019, degli ulteriori reclami telefonici.

3. Motivazione della decisione

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste della parte istante possono essere accolte parzialmente.

In via preliminare, si dichiarano inammissibili le domande di liquidazione di un indennizzo per pubblicità ingannevole e pratica commerciale scorretta, non essendo tali fattispecie contemplate dal Regolamento indennizzi di cui all'All'A) alla Delibera 347/18/CONS.

L'istante ha lamentato la ritardata attivazione di 8 IP aggiuntivi compresi nell'offerta Fibra cui ha aderito, nonostante l'attivazione della nuova linea sia avvenuta il 14 ottobre 2019 e gli sia stato consegnato il dispositivo necessario per poter usufruire di tale servizio aggiuntivo. A tale proposito occorre evidenziare che, vertendosi in materia di responsabilità contrattuale ex art. 1218 c.c., quale è quella dell'operatore per l'inadempimento delle obbligazioni assunte nei confronti dell'utente con la conclusione del contratto di fornitura dei servizi di comunicazione elettronica, incombe sul debitore della prestazione, l'onere della prova del proprio adempimento. Per costante orientamento dell'Autorità, *“qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo relativamente alla richiesta di attivazione 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 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 tali casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, il quale deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Allo stesso modo, l'operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere eventuali ostacoli amministrativi e/o tecnici incontrati; in caso contrario l'utente ha diritto ad un indennizzo. Ciò anche in base all'orientamento costantemente espresso dalla Suprema Corte (cfr. Cass. Civ.n.2387/04).

Orbene, nel caso di specie, l'istante, dopo l'attivazione della nuova linea con l'offerta Fibra, il 16 ottobre 2019 ha sollecitato l'attivazione degli 8 IP aggiuntivi che aveva richiesto al momento dell'adesione all'offerta Fibra, senza ottenere alcun riscontro. La resistente ha invece eccepito l'avvenuta attivazione degli indirizzi IP in occasione della consegna il 29 ottobre 2019 del router necessario per poter usufruire degli stessi. Ma tale circostanza è smentita dai reclami inoltrati dall'utente alla società, successivamente alla consegna del dispositivo e dalla procedura cautelare da egli promossa il 12 dicembre 2019, danti questo Co.re.com. per ottenere l'attivazione del servizio richiesto, a riprova che gli indirizzi IP non sono stati attivati. Invero, l'attivazione di questi ultimi, secondo quanto emerge dagli atti, è avvenuta solo il 29 gennaio 2020 dopo l'emissione del provvedimento temporaneo a conclusione della procedura ex art. 5 del Regolamento.

L'operatore per escludere la propria responsabilità per inadempimento contrattuale ai sensi dell'articolo 1218 del Codice civile, non ha dunque fornito prova di eventuali impedimenti. Né ha dimostrato di aver provveduto a informare l'istante in ordine ad eventuali criticità tecniche riscontrate nel corso della procedura di attivazione dei servizi, in ossequio ai criteri uniformi di trasparenza e chiarezza, di cui all'articolo 4, comma 2, dell'allegato A), alla delibera n. 179/03/CSP. Perciò, nel caso in questione, in mancanza di prova dell'esatto adempimento da parte dell'operatore telefonico, ovvero che l'inadempimento è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a egli non imputabile, sussiste la responsabilità contrattuale di Tim, ex art. 1218 c.c. in merito alla mancata attivazione del servizio richiesto, e al ricorrente quindi deve essere riconosciuto il relativo indennizzo. Ai sensi del combinato disposto di cui agli artt. 4, comma 3, e 12, comma 3, dell'allegato A) della delibera n. 347/18/CONS, la società resistente è tenuta a corrispondere un indennizzo per la ritardata attivazione degli 8 indirizzi IP pari ad € 600,00 (seicento/00), ovvero pari al doppio del limite massimo di euro 300,00 previsto dalla normativa, attesa la natura accessoria di tale servizio, fornito tramite un router a pagamento per l'attivazione multipla di indirizzi IP (si veda in proposito la Delibera del Co.re.com. Emilia Romagna n. 18/18 del 23 gennaio 2018) , in riferimento al periodo dal 16 ottobre 2019 (data in cui avrebbero dovuto essere attivati gli IP) al 29 gennaio 2020 (data di attivazione).

Per quanto concerne la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, l'istante ha fornito la prova di averlo inviato, a mezzo PEC, l'11 novembre 2019 riscontrato tardivamente con la missiva dell'8 gennaio 2020, che l'istante non ha contestato di aver ricevuto. Cosicché, ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui l'operatore deve fornire l'esito del reclamo entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto con motivazione adeguata, l'istante ha diritto al riconoscimento di un indennizzo per ritardata risposta al reclamo, in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle già citate previsioni di cui all'articolo 11, comma 2, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP. Per la determinazione dell'indennizzo, si applica l'art. 12, comma 1 e 2, dell'Allegato A della Delibera Agcom n. 347/18/CONS che ha modificato il Regolamento Indennizzi di cui all'All. A) della Delibera

73/11/CONS. Nel caso di specie, il ritardo accumulato dall'operatore va rapportato al periodo compreso tra l'11 novembre 2019 (data del reclamo) e l'8 gennaio 2020 (data del riscontro), corrispondente a 28 giorni (decurtati i 30 giorni previsti dalla Carta servizi dell'operatore per dare seguito al reclamo). Conseguentemente, si riconosce all'istante un indennizzo di € 70,00 (cento/00) così calcolato: $2,50 \times 28$ giorni.

Per tutto quanto sopra:

PRESO ATTO della proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Dott. Maurizio Priolo, 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 XXX (Kena Mobile) è tenuta a liquidare al Sig. Mileto XXX, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme: a) € 600,00 (seicento/00) a titolo di indennizzo per la ritardata attivazione del servizio accessorio, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia; b) € 70,00 (settanta/00) a titolo di indennizzo per la ritardata risposta al reclamo, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.

2. La società Tim XXX (Kena mobile) è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

3. 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.

4. 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 e del Co.re.com.

Reggio Calabria, 10 Novembre 2022



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

IL PRESIDENTE

Avv. Fulvio Scarpino

Firmato
digitalmente da
Fulvio Scarpino

CN = Fulvio
Scarpino
C = IT