

DELIBERA N. 2

XXX NAVA / TIM (GU14/16076/2018)

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 NAVA del 12/09/2018 acquisita con protocollo n. 16076 del 12/09/2018;

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 ottobre 2017 ha aderito all'offerta di TIM, denominata TUTTO ADSL – Impresa Semplice, richiedendo l'attivazione di una nuova linea telefonica business (servizi: voce + adsl) presso la sede dell'impresa (...) a conclusione del contratto, giungeva da TIM mail di conferma con ordine di attivazione e la comunicazione che l'ordine era andato a buon fine; 2) in data 12 ottobre 2017 ha ricevuto una seconda e-mail, in cui si legge: “Gentile Cliente, ti comunichiamo che il tuo ordine è correttamente pervenuto ma non è possibile procedere con l'attivazione del servizio. Per maggiori informazioni, chiama gratuitamente il 191”. Di conseguenza, lo stesso giorno è stato inoltrato reclamo telefonico al Servizio Clienti (Op. AE648); 3) in data 13 ottobre 2017 ha inoltrato un altro reclamo telefonico e che l'operatore del Servizio Clienti ha comunicato la presenza di un disservizio sul sito della TIM, confermando comunque l'esistenza dell'ordine di attivazione. Successivamente, il 17 ottobre seguiva altro reclamo telefonico (Op. Alessia - BL878), nel corso della conversazione, l'operatrice rassicurava l'istante, comunicandole che a breve sarebbe stata ricontattata dal Servizio Clienti per procedere all'attivazione della linea. Difatti, il successivo 18 ottobre ha richiamato l'operatrice Alessia, confermandole l'attivazione della linea e il numero assegnato. Il giorno dopo ha inviato la documentazione richiestale all'indirizzo e-mail richiesta@telecomitalia.it , fornito dall'operatore. Il 21 ottobre ha ricevuto un sms, con cui la si invitava a cliccare su un link per prendere appuntamento col tecnico. A seguito dell'attivazione di tale procedura, i tecnici hanno effettuato due sopralluoghi il 24 e il 25 ottobre, nel corso dei quali gli stessi la informavano che a breve sarebbero ritornati per procedere all'attivazione della linea, ma nessun tecnico si è presentato per procedere all'attivazione; 4) in data 6 dicembre 2017 è stata contattata dal 191, l'operatrice le comunicava l'appuntamento con un tecnico della SIELTE per giorno 9 dicembre, ma

all'appuntamento non si è presentato nessuno. Il successivo 14 dicembre l'ha contattata il 191, fissando l'appuntamento con il tecnico, per il 18 dicembre, ma anche questa volta l'appuntamento è andato deserto; 5) in data 17 gennaio 2018 è stato trasmesso reclamo scritto, a mezzo pec, e, successivamente, il 13 febbraio giungeva comunicazione da parte dell'operatore, con cui, oltre a confermare la ricezione della segnalazione scritta, comunicava l'appuntamento con tecnici per il 20 febbraio 2018, senza fornire alcuna motivazione circa le ragioni del ritardo nell'attivazione della linea. Alla data fissata però non si presentava né il tecnico, né alcuna comunicazione da parte dell'operatore per giustificare il mancato intervento. Di conseguenza, il 24 febbraio si inoltrava un secondo reclamo scritto, sempre a mezzo PEC, al quale seguiva un sms da parte dell'operatore, per comunicare l'appuntamento con il tecnico per il 1 marzo. Alla data fissata nessun tecnico si presentava all'appuntamento, giungeva solo una telefonata del tecnico, comunicando che sarebbe intervenuto nelle settimane successive. Il successivo 4 aprile il Servizio Reclami la informava "che nel giro di un mese (o poco più) sarebbe stata attivata la linea, ma non sapeva spiegare le ragioni del ritardo"; 6) nonostante i numerosi reclami, l'attivazione della linea non è mai avvenuta, tantomeno alcuna comunicazione per spiegare le ragioni della mancata attivazione; 7) in data 10 settembre 2018 ha sottoscritto un contratto con un diverso operatore. In base a tale premessa, l'utente ha chiesto: 1. l'indennizzo per mancata attivazione del servizio voce e ADSL, in misura pari al doppio, trattandosi di utenza affari, ai sensi del combinato disposto degli artt. 4 e 13 del Regolamento in materia di indennizzi; 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 5 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 è emerso che l'11 ottobre 2017 l'istante ha richiesto l'attivazione di una nuova linea telefonica; b) a seguito di tale richiesta sono stati emessi vari OL di attivazione, tutti annullati per eccezionalità tecnica e per necessità di ottenere permessi da parte di terzi. 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, ritenendole “non veritiere”. In particolare, ha contestato sia l’eccezionalità tecnica, sia la presunta necessità di ottenere permessi, visto che non sono mai state comunicate all’utente. In occasione dell’udienza di discussione, tenutasi davanti a questo Co.Re.Com. il 12 giugno 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, il 10 ottobre 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 di essa 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 dell'impossibilità di poter procedere all'attivazione del nuovo impianto a causa dell'eccezionalità tecnica e dell'opposizione da parte di terzi e, quindi, di non poter procedere alla realizzazione dello stesso. Oltre a ciò, non ha allegato all'uopo alcuna prova in ordine all'attività svolta per la richiesta ed il rilascio dei permessi che provino di essersi attivato per rimuovere gli ostacoli che hanno reso impossibile l'attivazione della linea, tali da esimerlo da una eventuale responsabilità. 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 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 ottobre 2017 sino al giorno 5 settembre 2018 (data in cui si è svolto il tentativo obbligatorio di conciliazione), per un totale di 320 giorni, per non avere 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 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 il combinato disposto degli artt. 4, comma 1, e 13, comma 3, del predetto regolamento. Per quanto sopra, ravvisato l'inadempimento contrattuale dell'operatore, si stabilisce che la resistente liquidi alla ricorrente, a titolo di indennizzo per mancata attivazione della nuova linea, relativa al servizio (voce e ADSL), l'importo complessivo di euro 4.800,00 (quattromilaottocento/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 parecchi reclami, tra cui due scritti, trasmessi a mezzo PEC, il 17 gennaio e il 20 febbraio 2018, ricevendo riscontro da parte dell'operatore, rispettivamente il 13 febbraio e l'1 marzo 2018, senza però alcuna spiegazione in merito al ritardo. Accertato che vi è stato un dialogo tra le parti, ma non esaustivo, e per certi versi contraddittorio, si accoglie la richiesta di indennizzo formulata dall'istante. Il periodo preso in considerazione è quello compreso tra il 4 aprile 2018 (data dell'ultimo contatto con l'operatore) e il 5 settembre 2018 (data dell'udienza di conciliazione), e corrisponde a 155 giorni, di conseguenza si riconosce l'indennizzo nella misura massima (euro 300,00 (trecento/00), ai sensi dell'art. 12, comma 1. 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 4800.00 (quattromilaottocento/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 300,00 (trecento/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 19:14:01