

**DELIBERA N.13**

**XXX BELVEDERE / TIM XXX (KENA  
MOBILE)(GU14/146550/2019)**

**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 e successive modifiche ed integrazioni, 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 XXX BELVEDERE del 09/07/2019 acquisita con protocollo n. 0299742 del 09/07/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile del Procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante riferisce: *“in data 16 maggio 2018, il sottoscritto chiedeva l'attivazione di una nuova linea telefonica (servizi voce e adsl) e della promozione “TIM CONNECT”, presso l'indirizzo XXX XXX, 5 – 89844, Limbadi (VV); che, poco dopo, arrivava una e-mail, da parte di TIM, relativa all'offerta acquistata; che, oltre a detta e-mail, nessuna comunicazione è più giunta dall'operatore; che nonostante i reclami telefonici la linea non è stata attivata a causa di una anomalia dei sistemi automatici di TIM; che, quindi, in data 19.06.18 il sottoscritto richiedeva nuovamente (su consiglio dello stesso operatore), l'attivazione della linea (presso lo stesso indirizzo), con la stessa promozione/offerta; che, poco dopo, giungeva una e-mail di TIM, relativa all'offerta acquistata ; che in data 20.06.18 giungeva una e-mail dell'operatore che così testualmente riportava: “Gentile XXX Belvedere... Ti informiamo che per l'attivazione della linea telefonica sono necessarie alcune verifiche tecniche...Ti terremo aggiornato sugli esiti delle verifiche....” che, visto il ritardo, in data 03.07.18 veniva sporto (a mezzo pec) un reclamo scritto; che, verso la fine di luglio i tecnici effettuavano un nuovo sopralluogo; che, dopo vari contatti e segnalazioni con il 187, verso la metà del mese di novembre 2018 veniva effettuato l'ennesimo sopralluogo e nell'occasione il tecnico, dopo aver redatto una relazione scritta, riferiva che a giorni avrebbero richiamato dal 187; che, visto il ritardo nell'attivazione della linea, venivano sporti (a mezzo pec) i reclami scritti del 28.11.18, del 22.12.18 e del 25.01.19; che, quindi, in data 14.03.19 veniva depositata, presso il Corecom della Calabria istanza ex art. 5. (GU5/96942/2019) per chiedere l'adozione di un provvedimento temporaneo; che, infine, nelle more della procedura d'urgenza (in data 02.04.19) TIM attivava la linea”, e ha chiesto :” 1. riconoscere il giusto indennizzo per la ritardata attivazione del servizio voce; 2. riconoscere il giusto indennizzo per la ritardata attivazione del servizio adsl; 3. riconoscere il giusto indennizzo per la mancata risposta ai reclami; 4. riconoscere il giusto indennizzo per l'inadempimento contrattuale, la mancata trasparenza contrattuale, per la violazione degli obblighi informativi e per tutti i disservizi e disagi creati, nonché, il giusto risarcimento dei danni; 5. riconoscere il rimborso delle spese della presente procedura”.*

### **2. La posizione dell'operatore**

La resistente argomenta: “ *da verifiche effettuate nell’applicativi Siebel CRM e negli altri applicativi in uso Telecom Italia, che in data 16.05.18 l’istante ha fatto richiesta di attivazione di una nuova linea telefonica, via WEB, il quale risulta annullata per “Cliente non più interessato” come documentato dalla schermata CRM, allegata*”.

Precisa che l’utenza telefonica risulta attivata il 2 aprile 2019, in seguito a " GU5 del 14 marzo 2019", e che l’unico reclamo inviato dall’allora utente è di novembre 2018 ( ben 6 mesi dopo la richiesta di attivazione, annullata), al cui seguito, tramite Contact call, gli ha comunicato la necessità di effettuare una nuova richiesta, il che non è avvenuto.

Evidenzia che dal 26 maggio 2018, data annullamento OL di attivazione, sino a novembre 2018, l’istante non ha mai presentato reclamo, né scritto né telefonico, né tantomeno ha inoltrato successive richieste di attivazione, lasciando trascorrere un lungo lasso di tempo, prima di reclamare la mancata attivazione della linea ( circa 6 mesi). Tale inerzia, a suo dire, probabilmente giustificata dalla mancata necessità di avere una linea telefonica, esclude il riconoscimento di indennizzi ex art. 14 della Delibera n. 347/18/Cons. Si ritiene, per ciò, non responsabile, in quanto la ritardata attivazione della linea telefonica è dovuta alla rinuncia dell’istante, evenienza che preclude il riconoscimento di eventuali indennizzi ai sensi dell’art. 4 comma 3 delle C.G.A.

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, precisando di non aver mai rinunciato all’attivazione della linea così come sostenuto da controparte; e ciò è dimostrato dal fatto che al primo ordine non andato a buon fine per problemi tecnici, è seguita una nuova richiesta di attivazione. Rappresenta inoltre che, diversamente da quanto affermato dalla resistente, ha effettuato numerosi reclami scritti per lamentare il disservizio e ha presentato a questo Co.re.com. l’istanza per ottenere un provvedimento temporaneo.

### **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 per incompetenza dell’Organo adito, ai sensi dell’art. 20, comma 4, del Regolamento le domande di indennizzo per i disservizi e i disagi creati, nonché di risarcimento dei danni, mentre sono altresì inammissibili le domande di indennizzo per l’inadempimento contrattuale e la mancata trasparenza contrattuale in quanto non previste dal vigente quadro regolamentare.

L’istante ha lamentato la ritardata attivazione della linea telefonica e dell’offerta cui ha aderito il 16 maggio 2018, eseguita solo il 2 aprile 2019, dopo aver richiesto, come sopra ricordato, un provvedimento temporaneo. L’art. 4, comma 1, delle C.G.A. prevede che il Servizio è attivato da TIM entro 10 (dieci ) giorni dalla data di perfezionamento

del Contratto, fatti salvi i casi di eccezionalità tecnica, ovvero nei tempi concordati con il Cliente. In base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom n.179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Agcom, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di attivazione di una nuova della linea telefonica, rispetto alle tempistiche stabilite nelle condizioni generali 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 egli non imputabili, ovvero da fatti tecnici non imputabili allo stesso 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, 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. Spetta dunque all'operatore provare di aver posto in essere tutte le attività necessarie per dare seguito all'attivazione dei servizi richiesti nei tempi contrattualmente convenuti, o di provare che l'impossibilità della prestazione è stata determinata da circostanze o da questioni tecniche o da difficoltà ad esso non imputabili. Ciò in base all'orientamento costantemente espresso dalla Suprema Corte (Cass. Civ.n.2387/04).

Orbene, nel caso di specie, l'istante, secondo quanto confermato dalla resistente, ha richiesto il 16 maggio 2018, via Web, l'attivazione di una nuova linea telefonica, con la promozione "Tim Connect Adsl", come si evince dalla mail di conferma dell'acquisto dell'offerta, allegata agli atti, che non è avvenuta nei tempi previsti dalle C.G.A. In merito a ciò, la società, per escludere la propria responsabilità, eccepisce di aver provveduto ad annullare l'OL di attivazione della linea in seguito alla rinuncia della stessa da parte dell'istante, avvenuta il 26 maggio 2018, e di essere venuta a conoscenza della persistente volontà del ricorrente di attivare la nuova utenza solo in occasione della presentazione dell'istanza GU5 del 14 marzo 2019. Invero, l'esame della documentazione allegata ha dimostrato che non è possibile imputare la mancata esecuzione nei tempi della prestazione alla rinuncia dell'istante. Questa è smentita, infatti, dalla nuova richiesta di attivazione effettuata dall'istante il 19 giugno 2018, oltre che dai numerosi reclami scritti, successivi alla asserita rinuncia, con cui veniva sollecitata l'immediata attivazione del servizio e dalla richiesta di provvedimento ex art. 5 del Regolamento per l'attivazione dell'utenza, sempre successiva alla rinuncia.

Alla luce di tali circostanze, non si ravvisa dunque l'ipotesi di cui all'art. 4, comma 3, delle C.G.A. dedotta dalla resistente che esclude la sua responsabilità per ritardi attribuibili a forza maggiore o ad eventi ad essa non direttamente imputabili e pertanto questa deve essere ritenuta responsabile per l'inadempimento dell'obbligazione contrattuale, non avendo dimostrato che l'attivazione non è avvenuta nei tempi previsti per circostanze ad essa non imputabili. Né ha rappresentato la sussistenza di difficoltà tecniche all'attivazione della linea, in quanto con una mail del 20 giugno 2018, ha soltanto informato l'utente della necessità di effettuare delle verifiche tecniche. E ancora non ha fornito alcun riscontro ai diversi reclami scritti inoltrati dal ricorrente. 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 ritardata attivazione del servizio, e all'utente quindi deve essere riconosciuto il relativo indennizzo.

Ai fini della determinazione dell'indennizzo, occorre considerare il principio generale dell'ordinamento, di cui all'art. 1227 Cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore. In base a tale principio se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto. Il creditore è infatti gravato non solo da un obbligo negativo (astenersi dall'aggravare il danno) ma anche da un obbligo positivo (tenere condotte utili e possibili rivolte ad evitare o ridurre il danno), come affermato dall'Adunanza Plenaria del Consiglio di Stato (sentenza 23 marzo 2011 n. 3, richiamata da Consiglio di Stato sentenza 31 ottobre 2012 n. 5556). Sorge pertanto la necessità - anche in ossequio ai principi di ragionevolezza e proporzionalità rispetto al concreto pregiudizio subito dall'istante come stabilito dalla Delibera 179/03/CSP, ed al principio di equità stabilito nell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche - di dover prendere in considerazione la fattispecie nel suo complesso e le ripercussioni che in concreto possono essere derivate dall'inadempimento, dovendosi impedire che da tale inadempimento possano discendere misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate, per entrambe le parti. In quest'ottica, assume particolare rilievo la condotta dell'istante ovvero il fatto che lo stesso ha attivato solo dopo quasi un anno la procedura cautelare al fine di ottenere un provvedimento temporaneo per l'attivazione dei servizi e, dopo un primo reclamo del 3 luglio 2018, ha presentato il successivo dopo 4 mesi, né ha formulato recesso dall'offerta contrattuale, nonostante la mancata fruizione dei servizi, con ciò mostrando disinteresse per il disservizio subito. Secondo il consolidato orientamento dell'Autorità *"la rilevata inerzia dell'istante, a fronte del disservizio di cui si duole, contraddice la sussistenza di un interesse concreto all'ottenimento puntuale della prestazione. Pertanto, l'inoperosità dell'utente rileva sotto il profilo del principio giuridico del concorso del fatto colposo del creditore di cui all'articolo 1227 del codice civile."* (Delibera 127/18/CIR). Per il che si ritiene che l'indennizzo debba essere dimezzato. Ai sensi dell'art. 4, comma 1, dell'allegato A) della delibera n. 347/18/CONS, la società resistente avrebbe dovuto corrispondere un indennizzo per la ritardata attivazione del servizio voce pari ad € 2.077,50 (duemilasettantasette/00), così calcolato  $7,50 \times 277 \text{ g.} = 2.077,50$  Euro, in riferimento al periodo dal 29 giugno 2018 (termine massimo entro il quale sarebbe dovuta avvenire l'attivazione ai sensi delle C.G.A a partire dalla seconda richiesta di attivazione del 19 giugno 2018) al 2 aprile 2019 (data in cui l'utenza è stata attivata).

Parimenti sempre ai sensi dell'art. 4, comma 1, dell'allegato A) della delibera n. 347/18/CONS che ha modificato il Regolamento Indennizzi di cui all'All. A) della Delibera 73/11/CONS, la società resistente avrebbe dovuto corrispondere un indennizzo per la ritardata attivazione del servizio Adsl pari ad € 1.777,50 (millesettecentosettantasette/00), così calcolato  $7,50 \times 237 \text{ g.} = 1.777,50$  Euro, in

riferimento al periodo dall'8 agosto 2018 (termine massimo entro il quale sarebbe dovuta avvenire l'attivazione ai sensi delle C.G.A a partire dalla seconda richiesta di attivazione del 19 giugno 2018) al 2 aprile 2019 (data in cui l'utenza è stata attivata). Nel caso di specie però dovrà essere riconosciuto all'istante un indennizzo di € 1.038,75 (milletrentotto/75) x il servizio voce, e di € 888,75 (ottocentoottantotto/00) x il servizio internet, atteso il concorso di colpa, come sopra rilevato.

Si accoglie la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo effettuato dall'utente, a mezzo PEC, il 3 luglio 2018, reiterato il 28 novembre 2018 e il 25 gennaio 2019, non riscontrato. 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 il 3 luglio 2018 (data del primo reclamo) e il 26 giugno 2019 (data del tentativo di conciliazione) che corrisponde a 329 giorni (decurtati i 30 giorni previsti dalla Carta servizi dell'operatore per dare seguito al reclamo). Per l'effetto, si riconosce all'utente un indennizzo di € 300,00 (trecento /00), tetto massimo previsto dal Regolamento.

Da ultimo, 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., 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. Belvedere XXX, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme: a) € 1.038,75 (milletrentotto/75) a titolo di indennizzo per la ritardata attivazione dell'utenza linea voce, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia; b) 888,75 (ottocentottantotto/75) a titolo di indennizzo per la ritardata attivazione dell'utenza linea internet, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia; c) € 300,00 (trecento/00), a titolo di indennizzo per la mancata attivazione di un servizio accessorio, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia ; d) Euro € 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura.

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

IL PRESIDENTE

Avv. Fulvio Scarpino

Firmato  
digitalmente da  
**Fulvio Scarpino**

CN = Fulvio  
Scarpino  
C = IT