

CO.RE.COM. CAL/RIP

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N.185 DEL 26-07-2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
Contartese xxxx c/Tim Telecom Italia xxxxxx

IL DIRETTORE

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;

l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons, "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" ed, in particolare, l'art. 19, comma 6, che così recita: *"la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente 500,00 (cinquecento/00) euro alla data in cui l'Autorità riceve la domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi e spese, è delegata al Direttore, salvo nei casi di straordinaria rilevanza regolamentare, giuridica o tecnica, che possono essere rimessi alla decisione dell'Organo Collegiale"*;

il Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, adottato con delibera n. 73/11/CONS. del 16 febbraio 2011;

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Co.Re.Com" e successive modifiche. ed integrazioni;

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 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;

DATO ATTO della deliberazione Co.Re.Com. Calabria n. 234 del 17 luglio 2014, con cui il Comitato ha conferito al Dirigente, Avv. Rosario Carnevale, la delega all'adozione dei provvedimenti di definizione delle controversie di modesta entità, aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 (*cinquecento/00*) euro, ai sensi dell'art. 19, comma 7, del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, sopra citata;

RICHIAMATO il punto III.5.5. dell'Allegato alla delibera AgCom 276/13/CONS "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", secondo cui: "*a/ fine di determinare il valore della controversia per l'applicazione della procedura semplificata di cui all'art. 19, comma 7, si avrà riguardo al valore del decisum, e non di quanto dichiarato all'atto dell'istanza. Pertanto, seppure l'utente chieda una somma superiore come indennizzo per il disservizio subito, se l'importo effettivamente liquidato è inferiore ad euro cinquecento, si provvederà con determina direttoriale*";

VISTA l'istanza acquisita al prot. n. 17999 del 26 aprile 2017, con cui la ricorrente in oggetto ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria 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";

VISTA la nota con prot.n. 20800, del 12 maggio 2017, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

Visti gli atti del procedimento, il verbale di discussione e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO che Il tentativo obbligatorio di conciliazione, si è concluso con il mancato accordo delle parti;

Considerato quanto segue:

#### 1. **La posizione della ricorrente**

La ricorrente, a mezzo delegato, ha lamentato la mancata attivazione dei servizi voce e adsl su una nuova utenza.

In estrema sintesi, la sig.ra Contartese ha rappresentato che:

I) "*nel mese di luglio 2016, l'istante aderiva, ad un'offerta di Telecom per l'attivazione di una nuova linea telefonica*";

II) "*nelle settimane successive il tecnico della Telecom, effettuava un sopralluogo e, in detta occasione, lo stesso comunicava che a breve sarebbero intervenuti altri tecnici per procedere all'attivazione della linea*" e che "*nonostante il trascorrere del tempo, la linea non veniva attivata....omissis...*";

III) "*...omissis... l'istante effettuava diversi reclami telefonici al servizio clienti 187 e successivamente inviava (a mezzo pec e fax) i reclami scritti del 14.12.16. 27.12.16 e del 9.1.17*";

IV) "*...omissis...l'attivazione del nuovo impianto, da parte di Telecom Italia, è di agevole realizzazione posto che le abitazioni limitrofe sono già dotate di linee telefoniche*"

V) "*...omissis...ad ogni modo è compito di Telecom Italia trovare le soluzioni tecniche (anche alternative) posto che i servizi richiesti rientrano nel c.d. SERVIZIO UNIVERSALE*".

Per quanto appena esposto, l'istante ha chiesto:

- a) *"il giusto indennizzo per la ritardata/mancata attivazione del servizio voce"*;
- b) *"il giusto indennizzo per la ritardata/mancata attivazione del servizio adsl"*;
- c) *"il giusto indennizzo per la mancata risposta ai reclami, l'inadempimento contrattuale, la mancata trasparenza contrattuale e per la violazione degli obblighi informativi"*;
- d) *"il giusto risarcimento dei danni patrimoniali ...omissis... e dei danni non patrimoniali"*;
- e) *"il rimborso delle spese di procedura"*

La ricorrente ha allegato in copia i succitati reclami scritti.

Con memoria di replica, poi, è stato controbattuto quanto dedotto dal gestore e, in particolare, è stata contestata la genericità della risposta al reclamo prodotta da Tim, a dire dell'utente, mai ricevuta.

## 2. La posizione dell'operatore

La società resistente, tempestivamente costituita, ha respinto ogni addebito specificando quanto segue:

*"...omissis... le doglianze sollevate da parte istante sono del tutto infondate in quanto dalle verifiche effettuate dagli applicativi TI in uso è emerso che nessun ordine di attivazione di nuovo impianto sia mai pervenuto alla compagnia telefonica convenuta. Difatti dalla documentazione posta in visione si può facilmente constatare che l'istante è stata inserita nei sistemi TI solo nel gennaio 2017.*

*Inoltre, si suole precisare che, in data 15.12.2016 è pervenuto un reclamo di sollecito attivazione nuova linea, cui è stato fornito un tempestivo riscontro nel quale si specificava l'impossibilità di avvio della procedura di attivazione linea per carenza di recapito telefonico mobile o fisso a cui fa riferimento.*

*Nonostante tale riscontro negativo, nessuna nuova richiesta di attivazione è stata posta in essere dall'istante.*

*....omissis... deve escludersi, dunque, qualunque responsabilità della società convenuta per il mancato espletamento della procedura di attivazione essendo l'operatore privo sia di una esplicita richiesta dell'istante che di qualsivoglia dato identificativo dell'utente, tale da poter eseguire l'attivazione della linea in contestazione.*

*Non riscontrando, pertanto, inadempimenti contrattuali da parte della società convenuta, nessun indennizzo può essere riconosciuto all'istante".*

Per quanto sopra, l'operatore ha chiesto il rigetto di ogni richiesta avanzata da parte ricorrente.

Il gestore ha poi allegato i seguenti documenti:

- 1) risposta al reclamo 18.1.2017;
- 2) schermata CRM.

## 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

Preliminarmente si rammenta che, ai sensi **dell'art. 19, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti**, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria, giacché è limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Sicché va dichiarata l'inammissibilità della domanda di risarcimento del danno proposta dal ricorrente.

Quanto alle richieste di indennizzo, può trovare accoglimento solo quella per violazione degli obblighi informativi.

Occorre però prendere le mosse da alcune premesse.

Sovente l'AGCOM ha escluso la sussistenza di una responsabilità per inadempimento in assenza di un valido vincolo contrattuale (*ex multis*, **DELIBERA N. 2/18/CIR**). Coerentemente, poi, ha anche rigettato la richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, allorché non si sia instaurato un rapporto giuridico tra le parti.

Nel caso di specie, l'utente non ha offerto prova dell'esistenza di un contratto e la società Telecom Italia XXX ha specificatamente controdedotto l'insussistenza di qualsiasi *verbal order*, e/o documentazione contrattuale scritta, e/o supporto magnetico, tale da comprovare il vincolo contrattuale e legittimare un indennizzo per la mancata attivazione.

All'esito delle risultanze istruttorie non è, quindi, emerso alcun tracciamento dell'adesione espressa dalla ricorrente ad una precisa offerta commerciale. Al riguardo, giova evidenziare che l'articolo 2, comma 1, delle Condizioni generali di abbonamento Telecom Italia prevede, in materia di conclusione del contratto, che *"il contratto si perfeziona, salvo casi specifici, con l'attivazione del servizio a seguito della richiesta del cliente. Fermo restando gli obblighi di cui ai successivi articoli 13 e 32, Telecom Italia può subordinare il perfezionamento del nuovo abbonamento alla fornitura dei documenti comprovanti la veridicità delle informazioni e/o dei documenti necessari per la fornitura del servizio"*.

Gli unici elementi probatori prodotti dall'utente sono i fax e le pec, risalenti al mese di dicembre 2016 e al gennaio del 2017, con cui lo stesso si è lamentato dell'inadempimento e ha chiesto l'attivazione dei servizi. Tim ha riscontrato il reclamo, con propria nota del 18 gennaio, con cui ha dedotto quanto segue: *"ti confermiamo di aver effettuato le opportune verifiche dalle quali non sono emersi elementi che ci consentano di accogliere la Tua richiesta. Inoltre non ci è stato possibile contattarti per l'assenza di nella documentazione inviata di un recapito telefonico"*.

Orbene, ricevuto il fax di reclamo del 14 dicembre 2016, le successive pec e appresi i fatti, l'operatore non sarebbe dovuto rimanere inerte. Tim aveva infatti a disposizione la mail e la pec del delegato di parte istante, a cui avrebbe potuto inviare il modulo di attivazione dei servizi. In ogni caso, poi, lo screen-shot allegato da Tim comprova, diversamente da quanto controdedotto da quest'ultima, come da gennaio in avanti ci fossero stati contatti telefonici con l'utente. Non è stato possibile verificare se gli stessi fossero dal gestore verso il cliente o viceversa, ma ai fini della decisione della presente controversia il dato appare irrilevante. Telecom Italia S.p.A., infatti, è la Società ad oggi incaricata di fornire il Servizio Universale ed è tenuta, ai sensi dell'art. 54 del codice delle comunicazioni elettroniche, a soddisfare *"qualsiasi richiesta ragionevole di connessione in postazione fissa alla rete telefonica pubblica e di accesso da parte degli utenti finali ai servizi telefonici accessibili al pubblico in postazione fissa...omissis"*. Il cosiddetto Servizio Universale è infatti un insieme minimo di servizi forniti ad un livello qualitativo specifico e ad un prezzo "accessibile", che deve essere garantito a tutti gli utenti che lo richiedano, a prescindere dalla loro posizione geografica sul territorio nazionale. L'operatore, dunque, avrebbe dovuto attivarsi, riscontrando l'utente ed offrendogli i doverosi chiarimenti sulle modalità con cui attivare la linea e sulla modulistica da presentare. D'altro canto, però, la richiesta di attivazione, per poter essere positivamente riscontrata, dev'essere completa e portata a conoscenza dell'operatore secondo i canali ordinari. Un comportamento improntato ai canoni di diligenza e buona fede, avrebbe quindi dovuto suggerire a parte istante di presentare una nuova richiesta di attivazione trascorso un tempo ragionevole dal primo asserito contatto, o, quantomeno, dopo l'esito insoddisfacente dei reclami,

Ai fini della liquidazione dell'indennizzo, occorre quindi valutare la condotta dell'utente, rilevante ai fini dell'applicazione dell'art. 1227 c.c., avendo la stessa significativamente concorso a cagionare il danno. Ella, infatti, avrebbe potuto adoperarsi rivolgendosi all'operatore per il tramite dei canali commerciali preposti. Non avendo osservato quella diligenza minima esigibile, la ricorrente è da ritenersi compartecipe del danno, sicché Le va riconosciuto un indennizzo da mancato rispetto degli oneri informativi, ridotto al 50% e unitariamente considerato.

Il *dies a quo* dell'indennizzo è il 18 gennaio 2018, data della risposta al reclamo di Tim. In tale occasione, il gestore ha avuto modo di apprendere la volontà dell'utente e si sarebbe dovuto attivare per facilitare l'adesione contrattuale. Il *dies ad quem* è invece coincidente con il deposito dell'istanza di definizione (26 aprile 2017). Dovrà quindi essere riconosciuto a parte istante un indennizzo unitario di € 7,50 pro-die, ridotto al 50%, per il mancato assolvimento agli oneri informativi da parte del gestore, riferiti alla nuova utenza. L'indennizzo è, per quanto sopra, quantificato nella somma di € 367,50 (trecentosessantasette/50).

Le ulteriori domande invece, come visto, non possono trovare accoglimento.

TUTTO CIO' PREMESSO,

RITENUTO di dover accogliere parzialmente la domanda del ricorrente.

RITENUTO, altresì, che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questo Co.Re.Com. all'esito della procedura di definizione, devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, pertanto, tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

RITENUTO che, ai sensi dell'art. 19, comma 6 del Regolamento di procedura, nella quantificazione di rimborsi ed indennizzi, deve tenersi conto "*del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione*" ed, altresì, che "*quando l'operatore non partecipi all'udienza fissata per la conciliazione senza addurre giustificati motivi*" vadano comunque "*rimborsate all'utente, se presente all'udienza ed indipendentemente dall'esito della controversia...*, le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione";

CONSIDERATA la partecipazione di un delegato del ricorrente all'udienza di conciliazione e di definizione, l'accoglimento parziale dell'istanza, le eccezioni proposte e le difese, ricorrono le condizioni per riconoscere al ricorrente la somma di € 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto

## DETERMINA

In accoglimento parziale dell'istanza di definizione promossa dall'utente Contartese M., con rigetto delle ulteriori domande, **Tim Telecom Italia XXX** è tenuta a corrispondere:

- a) l'importo di 367,50 (trecentosessantasette/50), a titolo di indennizzo per omessi oneri informativi;
- b) l'importo di € 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura.

Con la precisazione, che le somme riconosciute a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate di interessi legali, calcolati dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia sino al soddisfo e che le stesse dovranno essere versate a mezzo bonifico bancario o assegno;

E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del Regolamento "il provvedimento di definizione della controversia, costituisce un ordine dell'Autorità", come disposto dall'art. 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259";

La presente determinazione è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web sia dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, sia del Co.Re.Com. Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;

La società resistente è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente determinazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 dell'anzidetto Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di (60) sessanta giorni dalla notifica del medesimo.

Reggio Calabria,

Il Responsabile del Procedimento  
F.to Avv. Michele Ripeti

per il Dirigente del Co.R.e.Com. Calabria T.A.  
Il Dirigente  
F.to Avv. Dina Cristiani