

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/197278/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Monetta X - TIM X (Kena mobile) IL DIRETTORE

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

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 Regolamento Indennizzi;

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;

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;

VISTA l’istanza dell’utente Monetta X, del 31/10/2019 acquisita con protocollo N. 0465248 del 31/10/2019

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento è risultato che:

L’istante ha lamentato la ritardata attivazione della linea telefonica. In particolare, ha rappresentato: “il 05/02/2019 ho richiesto l’attivazione della linea telefonica ma, a tutto il 27/03/2019, TIM non ha provveduto né mi ha contattato nonostante i tentativi da parte mia. All’udienza di conciliazione, TIM ha ammesso la mancanza”, e ha chiesto: il risarcimento del danno e/o l’indennizzo per la mancata attivazione della linea telefonica. Il tentativo obbligatorio di conciliazione è stato esperito il 15 ottobre 2019.

Nel rispetto dei termini procedimentali, la resistente ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, ove ha rilevato: “da verifiche effettuate nell’applicativi Siebel CRM e negli altri applicativi in uso Telecom Italia, che a Febbraio 2019 perviene richiesta di attivazione nuovo impianto con ordine EC10349X. Come risulta dalla schermata seguente tale ordine risulta annullato il 14.03.19 con la seguente causale: “ annullato in crm causa cliente irreperibile, numero cellulare errato” Ha sottolineato “l’inerzia assoluta” dell’odierna istante, e che non risultano reclami scritti e/o telefonici e, men che meno, richiesta di provvedimento cautelare. Ha richiamato l’art. 14 della Delibera n. 347/18/Cons, che esclude il riconoscimento di indennizzi: “se l’utente non ha segnalato il disservizio all’operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe dovuto venire a conoscenza secondo l’ordinaria diligenza ...”. Per questi motivi, ha declinato ogni responsabilità, dal momento che non si riscontrano inadempimenti contrattuali da parte sua, e ha chiesto il rigetto della domanda di indennizzo.

In via preliminare, deve dichiararsi l’inammissibilità delle pretese risarcitorie formulate dalla ricorrente, poiché esse esulano dalla competenza dell’Organo adito, ai sensi dell’articolo 20 del Regolamento, essendo di competenza esclusiva dell’Autorità giudiziaria ordinaria. Le richieste di risarcimento dei danni, tuttavia, possono essere interpretate come richieste di accertamento di un comportamento illegittimo da parte

dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, qualora se ne ravvisino i presupposti, come statuito "dal paragrafo III.1.3 delle - Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", di cui alla delibera n. 276/13/CONS -. Nel caso de quo, l'istante ha lamentato la mancata attivazione di una nuova linea telefonica residenziale, richiesta all'operatore in questione il 5 febbraio 2019. Tale circostanza, è stata confermata da questi nella propria memoria. Orbene, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, e secondo il suo consolidato orientamento, 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 egli non imputabili, ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. Il gestore, dal canto suo, ha sostenuto apoditticamente che: "l'ordine risulta annullato il 14.03.19 con la seguente causale: - annullato in crm causa cliente irreperibile, numero cellulare errato-. Orbene, tale giustificazione è inconsistente, dal momento che avrebbe potuto utilizzare pacificamente altri canali per comunicare con l'utente (e- mail e/o posta certificata, indirizzo di residenza, ecc.). Per di più, dalla documentazione agli atti è emerso che l'istante ha effettuato una segnalazione, così come emerge dalla nota del 6 giugno 2019, prot. n. C23685898, prodotta dalla resistente, con oggetto: "risposta segnalazione - pervenuta all'operatore il 2 maggio 2019 -". La carta servizi di quest'ultima prevede che: "l'attivazione della linea telefonica avverrà in un tempo massimo di 10 giorni, fatti salvi i casi di eccezionale difficoltà tecnica ...". Perciò, si ravvisa un inadempimento contrattuale dell'operatore, ai sensi dell'art. 1218 c.c., con il conseguente accoglimento della richiesta di indennizzo formulata dall'istante. Pur tuttavia, ai fini della determinazione dell'indennizzo, si richiama il principio, espressamente menzionato al paragrafo III.5.3. delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con delibera n. 276/13/CONS, secondo cui "per la liquidazione degli indennizzi, si deve fare attenzione alla possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall'ordinamento, come, per esempio, quello di cui all'art. 1227 Cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore. In altre parole, 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 al fatto". In base a esso, considerato che agli atti non c'è una richiesta di provvedimento temporaneo che il ricorrente avrebbe potuto esperire per la mancata attivazione dell'utenza, evidenziando così - de facto - scarso interesse a tale attivazione, si ritiene che l'indennizzo debba essere dimezzato. Secondo i criteri previsti dall'art. 4, comma 1, del Regolamento indennizzi (delibera n. 73/11/CONS ss.mm. ii , modificata dalla delibera 347/18/Cons) per la mancata attivazione dell'utenza, l'indennizzo computato per il periodo intercorrente tra il 15 febbraio 2019 (data prevista per l'attivazione) e il 27 marzo 2019 (data in cui l'istante ha avuto contatti con l'operatore); così calcolato: euro (7,50 x 41giorni), che la resistente avrebbe dovuto corrispondere all'istante sarebbe stato di 307,50 (TRECENTOSETTE/50). Invece, in applicazione del principio ut supra espresso, dovrà liquidargli un indennizzo di euro 153,75 (centocinquantequattro/75), atteso il concorso di colpa, con la conseguente riduzione, appunto, a metà dell'importo.

DETERMINA

- TIM X (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 31/10/2019, è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico, a favore dell'istante, la seguente somma: euro 153,75 (centocinquantequattro/75), a titolo di indennizzo per mancata attivazione dell'utenza, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore
rosario carnevale