CORECOM Lazio

DETERMINA 3 Fascicolo n. GU14/696599/2024

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Gxxx
I - TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile)

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente 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;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018; VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com); VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l’istanza dell’utente Gxxx I, del 08/08/2024 acquisita con protocollo n. 0217499 del 08/08/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La parte istante ha lamentato: “ In data 09/03/2018 veniva richiesta l'attivazione di una nuova linea telefonica relativa al servizio Voce ed al servizio Fibra alla quale veniva assegnata il codice cliente: U601617879. L'impianto doveva essere attivato presso l'abitazione dell'istante sita in Via Luigi Settembrini 64 - Fonte Nuova (RM). Premesso che, nonostante le continue richieste e solleciti, e nonostante l'intervento di vari tecnici intervenuti, non avete provveduto ad attivare la predetta linea telefonica. Il disagio veniva tempestivamente

segnalato al Vostro servizio clienti, senza che tuttavia seguisse un intervento tecnico volto alla sua pronta risoluzione e seguiva conciliazione del mese di gennaio del 2020; nonostante ciò l'operatore non provvedeva ad attivare la linea". Alla luce di quanto sopra richiedeva: "INDENNIZZI PREVISTI DALLE DELIBERE AGCOM E/O DALLA CARTA SERVIZI E/O DALLE CGC APPLICABILI AL CASO DI SPECIE (IN PARTICOLARE, A TITOLO NON ESAUSTIVO, PER MALFUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO E PER MANCATA RISPOSTA A RECLAMI); - STORNO E/O RIMBORSO FATTURE; - INDENNIZZI PER LA MANCATA RISPOSTA AL RECLAMO"

Si costituiva con memoria di parte del 27.09.2023 il Gestore, il quale eccepiva: " a sistema la linea 0xxxxxxxxx risulta attivata, come segnalato da TIM nella missiva del 15.6.2021, inoltrata all'istante in risposta al reclamo del 7.5.2021 (Doc.1) e che nel gennaio 2023, la linea comunque risulta cessata per disdetta esercitata dall'istante (Doc.2). Non si vede, dunque, come possa contestarsi la mancata attivazione della linea ma poi esercitare il recesso, per la stessa. A ciò si aggiunga che, a far data dal maggio 2021, non sono presenti a sistema ulteriori reclami volti a sollecitare l'attivazione della linea da parte di TIM o a contestarne il mancato funzionamento. Appare, dunque, poco credibile che l'istante dopo aver ottenuto un indennizzo per il disservizio patito fino a gennaio 2020, abbia dapprima atteso un anno e mezzo per inoltrare un reclamo e poi abbia di nuovo atteso 3 anni per introdurre un nuovo procedimento di conciliazione, comunque esercitando il recesso a gennaio 2023. Si ritiene che tale comportamento omissivo dell'istante denoti un disinteresse che non può di certo trovare tutela in questa sede. Rammentiamo, infatti, che in base alla giurisprudenza dell'Autorità (v. ex multiis delibera n. 69/11/CIR) in presenza di qualsivoglia disservizio, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente, in maniera tempestiva. Applicando il principio generale appena enunciato al caso concreto, l'istante qualora avesse rilevato il perpetrarsi dei disservizi non avrebbe dovuto attendere dapprima un anno e mezzo (da gennaio 2020 a maggio 2021) e poi ulteriori tre anni (da maggio 21 a luglio 24) prima di contestare a TIM presunti inadempimenti. Si consideri, peraltro, che la controparte ha anche esercitato il recesso da gennaio 2023, senza contestare nemmeno in quella sede alcun disservizio. A tal proposito valga richiamare anche la delibera 276/13/CONS "Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CORECOM in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche" laddove, espressamente, afferma che, per la liquidazione degli indennizzi, bisogna fare riferimento, tra le altre cose, al concorso del fatto colposo del creditore: se l'utente, creditore dell'indennizzo per 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….., In aggiunta, l'Autorità ha puntualizzato che, con riferimento ai criteri temporali per il calcolo dell'indennizzo, ed in applicazione dei principi di proporzionalità ed equità, se dal comportamento tenuto dall'utente può desumersi un totale disinteresse per il servizio oggetto di sospensione o disservizio (ad es. perché per mesi o addirittura anni non ha reclamato o avanzato richieste in proposito), il predetto calcolo va fatto decorrere dal momento in cui un simile interesse diventa attuale e viene manifestato attraverso un reclamo o altra forma di interlocuzione con l'operatore. Nello stesso senso, deve essere valutato il principio generale dell'ordinamento, di cui all'art. 1227 Cod. civ. sul concorso del fatto colposo del 4 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, fino ad essere azzerato. In termini generali, infatti, il creditore è sempre 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). Il tutto al fine di evitare un ingiustificato arricchimento da situazioni che hanno colpito in modo marginale gli interessi del creditore, tanto da non averlo indotto ad attivarsi a sua tutela in modo adeguato. In quest'ottica, assume particolare rilievo la condotta omissiva dell'istante; la controparte, infatti, per un anno e mezzo e poi per tre anni non ha inoltrato reclami, non ha incardinato la procedura cautelare al fine di ottenere un provvedimento temporaneo per l'attivazione dei servizi, non ha sollecitato la attivazione della linea; solo nel gennaio 2023, infine, ha esercitato il recesso, senza contestare in quella sede alcunché; con ciò, di fatto, mostrando almeno un atteggiamento di "disinteresse", per il presunto 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). Evidente come nessuna censura possa, dunque, essere mossa nei confronti di TIM. Nel caso di specie, dunque, non sussistono i presupposti per riconoscere a favore dell'istante alcuno degli indennizzi di cui alla Delibera 347/18. Concludeva pertanto TIM insistendo per l'inammissibilità della domanda e/o per il rigetto nel merito delle richieste avversarie in quanto infondate in fatto ed in diritto.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'Art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Tuttavia, all'esito dell'istruttoria svolta, si ritiene che l'istanza non possa trovare accoglimento per i motivi di seguito specificati. La domanda si palesa come generica ed infondata. L'istante lamenta la mancata attivazione della linea ed il gestore deposita il recesso, dopo diversi anni dall'attivazione, di quella stessa linea. Il reclamo, riscontrato dal gestore (circostanza non contestata dall'utente) è del 17.5.2021 e l'istanza del 2024 quindi a distanza di sei anni dalla presunta richiesta di attivazione!. Ed invero, pur ritenendo prevalente il principio secondo cui gli organismi di telecomunicazione sono tenuti ad erogare i servizi dedotti in contratto in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel caso di specie si rileva l'insufficiente e confusa esposizione dei fatti oggetto del procedimento sia sotto il profilo della natura del disservizio sia sotto il profilo della durata dello stesso. Se la linea non è stata attivata non poteva essere oggetto di recesso! Tale indeterminatezza sulla natura del presunto disservizio patito dall'istante non permette neppure il certo inquadramento della fattispecie. E non solo. L'istanza, presentata dopo oltre tre anni dall'unico reclamo e dal recesso del 2023 evidenziano una mancanza di interesse e di disagio indennizzabile.

DETERMINA

CORECOM Lazio, rigetta l'istanza dell'utente Gxxx I, del 08/08/2024, per i motivi di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
INES DOMINICI F.TO