

DELIBERA 439/2022/CRL/UD del /12/2022
A. Txxx / TELECOM
(ISTANZA LAZIO/D/241/2017)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del /12/2022;

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”;

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 Deliberazione n. 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 ed 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 (Corecom);

VISTA la Deliberazione n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito, “Regolamento”;

VISTA la Deliberazione n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”;

VISTA l’istanza della Sig.ra A. Txxx di cui al prot. D1672 del 28/02/2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Con istanza del 28.02.2017, protocollo n. 1672, depositata innanzi al Corecom Lazio, l'istante, in qualità di titolare dell'utenza oggetto di contestazione, attivava la procedura di definizione della controversia ex art. 14 della Delibera 173/07/CONS lamentando in estrema sintesi la ritardata attivazione del servizio Voce + ADSL richiesta a mezzo sottoscrizione di proposta di abbonamento TIM SMART del 29.08.2015. Nonostante i molteplici reclami di sollecito, tutti rimasti inevasi, l'effettiva attivazione del servizio avveniva solo il successivo 15.02.2016.

Premesso quanto sopra richiedeva: i. Indennizzo per € 1.068,50 per la ritardata attivazione della linea; ii. indennizzo per complessivi € 523,00 per la mancata risposta ai reclami; iii. risarcimento per € 800,00, computato in via equitativa, per *“la scorrettezza del comportamento tenuto da Telecom, l'abnormità del ritardo nell'adempimento, i notevoli disagi, perdite di tempo e sofferenze psicologiche”* subite dall'utente.

2. La posizione dell'operatore

Si costituiva a mezzo memoria difensiva di parte del 6.04.2018 l'Operatore TIM il quale preliminarmente contestava la domanda avversaria in quanto l'utente non specificava il periodo di disservizio subito e, comunque, in quanto genericamente posta.

Nel merito, circa le ragioni della non tempestiva attivazione del servizio, deduceva che l'impossibilità tecnica fosse riferibile al costruttore della palazzina *“che aveva omissso di realizzare le necessarie infrastrutture”* dipendendo quindi il ritardo a circostanza ad essa non direttamente imputabile.

Inoltre, il Gestore confermava che – una volta attivato la linea – il servizio veniva erogato all'utente regolarmente per l'intera durata del contratto. In conclusione, stante le premesse sopra riportate, il Gestore concludeva per il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto.

In sede di repliche: l'utente depositava memorie del 18.04.2017, a contestazione delle difese del Gestore; orbene lo scrivente Organo considera tardiva la memoria difensiva in replica della parte istante, posto che il termine perentorio a tal fine concesso dal Corecom Lazio con la nota di comunicazione di avvio del procedimento del 7.03.2017 concedeva 30 giorni per la proposizione delle memorie difensive ed ulteriori 10 per eventuali repliche, con scadenza il giorno (festivo) 16.04.2017 e ultimo giorno disponibile il 17.04.2017. Atteso il deposito delle repliche con ritardo, pertanto, si dispone lo stralcio delle medesime dal procedimento in quanto irricevibili.

3. Motivi della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e

procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. Nel merito, si deve evidenziare che in ordine alla mancata attivazione dell'offerta "TIM SMART" sull'utenza telefonica n. 06.90626102 oggetto di contestazione, la Carta dei Servizi – illo tempore vigente – prevedeva che l'attivazione del servizio deve avvenire entro 50 giorni solari dalla data di perfezionamento del contratto, fatti salvi i casi di eccezionalità tecnica. Tanto premesso, nel caso di specie, a fronte della richiesta dell'istante di adesione contrattuale del 29 agosto 2015 la società TIM S.p.A. non solo non ha rispettato la tempistica massima del 18 ottobre 2015 prevista per l'attivazione, ma non ha dimostrato di avere provveduto a informare l'istante medesimo in ordine alla sussistenza di eventuali impedimenti tecnici, incidenti sul delivery della richiesta di attivazione della linea telefonica, né ha prodotto al riguardo idoneo rapporto di installazione e/o configurazione. Sul punto, la società TIM S.p.A. avrebbe dovuto informare l'istante in ordine alle criticità tecniche/fattuali riscontrate nel corso della procedura di attivazione dei servizi, in ossequio ai criteri uniformi di trasparenza e chiarezza, di cui all'articolo 4, comma 2, dell'allegato A), alla delibera n. 179/03/CSP. Invece, da quanto emerso in istruttoria, la società TIM S.p.A. si è limitata ad asserire che l'impossibilità tecnica fosse riferibile al costruttore della palazzina *"che aveva omesso di realizzare le necessarie infrastrutture"* facendo dipendere quindi il ritardo a circostanza ad essa non direttamente imputabile. Al riguardo, però, il Gestore non ha fornito evidenza documentale dell'asserito, ma non provato, fatto tecnico ostativo evidenziando solo una generica responsabilità del terzo costruttore. Ergo, la richiesta dell'istante di cui al punto i., con riferimento alla mancata attivazione dell'offerta "TIM SMART", può ritenersi accoglibile, atteso che all'esito dell'istruttoria è emerso il lamentato disservizio inerente a entrambi i servizi (voce e dati) segnatamente al periodo di riferimento intercorrente dal 29 agosto 2015 (dies a quo, coincidente con la richiesta attivazione) al 15 febbraio (attivazione linea), per il numero complessivo di 120 giorni (ovvero 170 detratti 50 giorni per il rispetto della tempistica massima richiesti dalla Carta dei Servizi). A fronte di tale inadempimento non può che riconoscersi il diritto dell'istante a ricevere un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 3, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, secondo il quale *"Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo"*; parametro che però va computato in misura del doppio in considerazione di entrambe le componenti dati e voce, così per complessivi € **1.800,00**.

Dovrà, invece, essere riconosciuto un indennizzo per mancata risposta al primo reclamo presentato in data 22.09.2015, che dovrà computarsi in misura unitaria, atteso che i successivi reclami debbono considerarsi alla mera stregua di solleciti ovvero di reiterazione di doglianze già formulate con le precedenti note. In tal senso, infatti, si ricorda che, per orientamento ormai consolidato, meritano accoglimento le istanze relative alla liquidazione dell'indennizzo da mancata risposta scritta al reclamo (laddove documentati). Infatti, come già più volte affermato dall'Autorità rileva, sul punto, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui, in caso di reclamo, il gestore deve fornire una risposta adeguatamente motivata entro il termine indicato nel contratto, e comunque non superiore a 45 giorni, utilizzando altresì la forma scritta anche qualora il reclamo sia rigettato. Ne deriva che ai sensi di quanto previsto ex art. 11, comma 1 a mente del quale: *“Se l’operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell’Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00”* l'applicazione nella misura massima edittale prevista di **€ 300,00**.

Viceversa, per quanto attiene la richiesta di risarcimento del danno morale formulata in istanza *“(…) per i notevoli disagi, perdite di tempo e sofferenze psicologiche”*, si osserva come la stessa sia palesemente inammissibile nel presente procedimento, stante la preclusione prevista dal Regolamento vigente in termini di procedura. Ed infatti, per vedersi soddisfare siffatte richieste soccorre quanto previsto al comma 5 dell'art. 19 della Del. 173/07/Cons a mente del quale: *“Resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno”*.

Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. A parziale accoglimento della domanda della Sig.ra Anna TALOCCI, la società TIM S.p.A. sarà tenuta al pagamento di indennizzo:



2. a) ex art. 3, comma 1 All. A Del. 73/11/Cons per la sospensione del servizio voce e dati per un totale di € **1.800,00** (milleottocento/00); b) indennizzo ex art. 11 Del. 73/11/CONS par omessa risposta al reclamo per € **300,00** (trecento/00). Spese di procedura compensate.
3. La società Telecom Spa è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 02/12/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to