

DELIBERA N. 009/2022

(GU14/22724/2018)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 03/02/2022;

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 modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

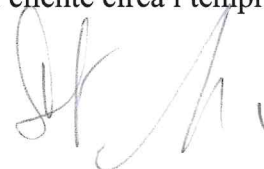
VISTA l’istanza di [REDACTED] del 26/09/2018 acquisita con protocollo n. del ;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, nel corso della procedura, ha lamentato quanto segue: In data 15/03/2018 sottoscriveva regolare Pda con Tim per l’attivazione di una nuova linea telefonica per i servizi fonia e dati, ad oggi nonostante i reiterati reclami non riscontrati i servizi non sono mai stati attivati. Anche il reclamo scritto inviato il 03/05/2018 rimaneva privo di riscontro. L’operatore dovrà fornire prova dell’informativa fornita al cliente circa i tempi



di attivazione del servizio. Essendo palese nel caso di specie la violazione della normativa sul servizio universale. L'istante per quanto esposto chiede: "Indennizzo mancata attivazione dei servizi fonia e dati dal 15/03/2018 ad oggi; Indennizzo mancata risposta al reclamo scritto spese delle due procedure indennizzo mancata informazione sui tempi di attivazione". La richiesta complessiva è pari ad Euro 3.000 di indennizzi.

2. La posizione dell'operatore

Con riferimento alle memorie prodotte dall'Operatore, preliminarmente è necessario indicare che l'avvio del procedimento de quo è datato 26.11.2019. Da quella data, a norma di articolo 16, comma 2 del "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", "Gli operatori convenuti hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di quarantacinque giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento." Nel caso di specie, tale termine scadeva in data 10.01.2020. L'Operatore produceva memoria difensiva in data 17 gennaio 2020, pertanto oltre i termini perentori previsti dal Regolamento. Per questo motivo, questa Autorità non terrà conto in questa sede delle memorie prodotte. Su richiesta del Funzionario procedente di esibizione di "Proposta di attivazione delle offerte per la linea fissa di Tim inviata all'Utente", stante la scarsa qualità del PdA allegato in piattaforma da Parte istante, l'Operatore asseriva poi quanto di seguito: "Per il cliente non è stato emesso alcun OL nel 2018 e quindi nessuna proposta/contratto è stata inoltrato. Ci sono state due richieste telefoniche alle quali non si è potuto dare seguito come da risconti in allegato". Veniva dunque allegata comunicazione col seguente oggetto "Richiesta di attivazione di servizi e/o di acquisto di prodotti con pagamento differito" - [REDACTED] del 03.05.2018.

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. PUNTO 1. Sull'indennizzo per la mancata attivazione dei servizi fonia e dati dal 15/03/2018 ad oggi e sull' indennizzo per la mancata informazione sui tempi di attivazione Si osserva preliminarmente che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, 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 della linea voce e dati, 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 lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Nel caso di specie – come detto



– le memorie dell’Operatore sono state prodotte oltre i termini per essere acquisite e, come tali, non sono utilizzabili. Appare tuttavia opportuno chiarire che – con riferimento alla richiesta istruttoria formulata dal Funzionario, la risposta della TIM contempla la produzione della comunicazione che sarebbe stata inviata all’Utente, con la quale il Gestore dichiara le motivazioni per cui non è possibile accogliere la richiesta di nuova attivazione. Sul punto è necessario osservare che la prova addotta, oltre a non rispondere alla richiesta formulata dal Funzionario, appare comunque priva di elementi che possano avvalorare la consegna all’Utente (es. ricevuta di consegna della pec o ricevuta di consegna della raccomandata). Non appare dunque provato che il Gestore si sia attivato per informare l’Utente della problematica subentrata dopo la richiesta di attivazione. Fatta questa premessa, occorre dunque far riferimento – esclusivamente – alle prove addotte dall’Utente. In particolare, nel PDA prodotto, come da Condizioni generali di abbonamento al Servizio Telefonico in vigore all’epoca dei fatti (annualità 2018) l’attivazione del servizio prevede tempistiche differenti per le componenti “Voce” e “Dati”. In particolare, per la componente Voce è previsto che: “Qualora il Cliente lo richieda espressamente, così come previsto dal precedente articolo 3, 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, dando priorità ai casi certificati di persone diversamente abili. TIM indica al momento della richiesta, ove tecnicamente possibile, la data di appuntamento, anche ove concordata con il Cliente, in cui è previsto l’intervento del tecnico presso il luogo di ubicazione dell’impianto. Nel caso in cui il Cliente non abbia espressamente richiesto l’attivazione del servizio prima dello scadere del termine dell’esercizio del diritto di recesso di cui all’art. 8, i tempi di attivazione del servizio sopra indicati dovranno essere maggiorati di ulteriori 14 giorni.”. Con riferimento alla componente ADSL “ Il tempo massimo di attivazione del Servizio nel profilo solo linea è di 30 (trenta) giorni solari decorrenti dalla data di perfezionamento del Contratto e a condizione che sia già attiva la linea RTG; il tempo massimo di attivazione è di 50 (cinquanta) giorni solari nel caso di attivazione del Servizio nei profili con modem e CD autoinstallante o con intervento del tecnico presso il domicilio del Cliente per l’installazione ovvero nel caso di attivazione del servizio IPTV di TIM (inclusa connettività ADSL). Se non è attiva una linea RTG, ovvero se il Cliente è titolare di una linea ISDN, il tempo massimo di attivazione del Servizio è calcolato a partire dal primo giorno solare successivo a quello di attivazione della linea RTG. Se contestualmente al Servizio il Cliente chiede il trasloco della Linea Telefonica, il tempo massimo di attivazione del Servizio è calcolato a partire dal primo giorno solare successivo a quello di effettuazione del trasloco della Linea Telefonica. Nel caso in cui il Cliente non abbia espressamente richiesto l’attivazione del servizio prima dello scadere del termine dell’esercizio del diritto di recesso di cui all’art. 12, i tempi di attivazione del servizio sopra indicati dovranno essere maggiorati di ulteriori 14 giorni.”. Dalla documentazione agli atti non è possibile evincere che il Cliente abbia rinunciato ai 14 giorni per esercitare il diritto di ripensamento; d’altro canto, non risulta che l’Utente abbia fatto richiesta del Modem e/o di assistenza domiciliare alla attivazione del servizio. Pertanto – in assenza di problematiche ostative alla attivazione dei suddetti servizi – e conteggiando dal 15.03.2018, data di sottoscrizione della Proposta di Abbonamento

(allegata in atti e valida fino a disconoscimento di Controparte, non presente nella memoria difensiva prodotta dalla Tim S.p.A., ancorché oltre i termini consentiti da questa Autorità), l'attivazione del servizio Fonia sarebbe dovuta avvenire entro l' 08/04/2018 (decurtati dunque i 14 giorni per esercitare il diritto di ripensamento ed i 10 giorni a disposizione dell'Operatore per le operazioni di attivazione), mentre l'attivazione del servizio ADSL sarebbe dovuta avvenire entro 30 giorni dalla attivazione del servizio Voce e – pertanto – entro il giorno 08/05/2018. Al riguardo, nel corso della presente procedura, detta Società non ha dimostrato di avere provveduto tempestivamente a informare l'istante medesimo in ordine alla sussistenza degli impedimenti amministrativi che hanno determinato la mancata attivazione del servizio. L'Istante, nelle more, con comunicazione FAX del 03/05/2018, regolarmente consegnata a Controparte, comunicava il ritardo nella attivazione del servizio e chiedeva all'Operatore di procedere ad una bonaria composizione della vicenda, dimostrando dunque di essere ancora interessato alla attivazione dell'utenza stessa. Non ricorre dunque, nel caso di specie, l'ipotesi di esclusione dell'indennizzo di cui all'art. 14 comma 4 del Regolamento indennizzi. Nel protrarsi della mancata attivazione dei servizi richiesti veniva dunque proposta dall'Utente istanza di conciliazione, la cui discussione avveniva in data 14.09.2018, con esito negativo. Alla luce di quanto ricostruito, appare dunque possibile indennizzare l'Utente per il ritardo della attivazione di n. 2 servizi (Voce ed ADSL), per il periodo intercorso tra la data in cui si sarebbe dovuta concludere correttamente l'attivazione (con le richiamate distinzioni per i servizi Voce e Dati), e la data in cui si è discussa l'udienza di conciliazione con esito negativo -. Pertanto, nel caso in esame, si ravvisano gli estremi per l'applicazione dell'articolo 4, comma 1 e 2 del Regolamento indennizzi, con il conseguente riconoscimento di un indennizzo pari ad Euro 7,5 al giorno, per la componente "Voce", per complessivi 159 giorni (dal 08/04/2018 al 14/09/2018), per totali Euro 1192,5. Per la mancata attivazione del servizio ADSL, all'Utente sarà riconosciuto un ulteriore indennizzo pari ad Euro 7,5 al giorno, per complessivi 129 giorni (dal 08/05/2018 al 14/09/2018), per Euro 967,50 totali. Per il periodo di mancata attivazione del servizio, successivo alla udienza di conciliazione, deve rilevarsi che la stessa si è svolta in data 14/09/2018 e, nel corso di quest'ultima, l'istante, applicando l'ordinaria diligenza, avrebbe avuto la possibilità di interloquire con l'operatore in merito al lamentato disservizio, di ottenere i relativi chiarimenti (anche qualora non condivisi) potendo dunque dirsi soddisfatto, al più tardi in tale sede, l'onere informativo a carico del Gestore adito. Per tale ragione, la richiesta di indennizzo avanzata per il periodo successivo a tale data non può dunque essere accolta. PUNTO 2. Sull'indennizzo mancata risposta al reclamo scritto (3 maggio 2018) In linea con quanto già disposto dall'Autorità (cfr Delibera Agcom 1/18/CIR) non può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo, in quanto il mancato riscontro alla segnalazione del 03.05.2018 può ritenersi già assorbito dalla fattispecie indennitaria di cui al Punto 1 e, pertanto, in tale sede è stato già valutato. PUNTO 3 In merito alle spese delle due procedure Relativamente alla richiesta del rimborso delle spese di procedura si precisa che la richiesta medesima non può essere accolta, stante la totale gratuità della procedura e la mancata allegazione, agli atti, della prova di eventuali spese sostenute;



DELIBERA

Articolo 1

1. 1. Il Corecom Campania accoglie parzialmente l'istanza presentata del Sig. [REDACTED] nei confronti dell'operatore TIM S.p.A. nei termini sopra evidenziati. Nel dettaglio, la società TIM S.p.A. è tenuta a corrispondere all'istante, mediante assegno o bonifico bancario sul c/c dell'istante indicato nel fascicolo documentale, il seguente importo totale entro il termine di 120 giorni dalla notifica del presente provvedimento: a) **Euro 2.160,00, a titolo di indennizzo** computato moltiplicando il parametro di euro 7,50 pro die per il numero di 159 giorni (dal 08/04/2018 al 14/09/2018), per la componente Voce, ed Euro 7,50 pro die per il numero di 129 giorni (dal 08/05/2018 al 14/09/2018) per la mancata attivazione del servizio ADSL, secondo quanto previsto dall'articolo articoli 4, commi 1 e 2, del Regolamento indennizzi di cui alla delibera Agcom – Allegato A – n. 347/18/Cons.

2. 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.

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

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.

IL PRESIDENTE
Dott. Domenico Falco

IL DIRIGENTE AD INTERIM
Dott. Alfredo Aurilio