

DECRETO DC/93/19/CRL

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

A. MASSIMI / TIM XXX

(GU14/28681/2018)

Corecom Lazio

Il Commissario straordinario

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 “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

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 sugli indennizzi*”), come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

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*”;

VISTO il decreto del Presidente della Regione Lazio del 15 maggio 2019, n. T00118, di nomina del Dott. Claudio Lecce quale Commissario straordinario del Comitato regionale delle comunicazioni (Co.re.com.);

VISTA l'istanza di A. MASSIMI del 09/10/2018 acquisita con protocollo N. 0152613 del 09/10/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

“L'istante, a novembre 2017, avanza richiesta a Telecom per l'attivazione della linea fissa e internet. A distanza di pochi giorni riceve sms da parte di Telecom con il quale veniva comunicato appuntamento con il tecnico per il 30.11.2017 ore 13-15. Alla data dell'appuntamento il tecnico constata la necessità di effettuare dei lavori (scavi) ai fini della fornitura del servizio. Successivamente gli viene comunicato che erano state negate le autorizzazioni per gli scavi (ma da chi, quando e perchè ma soprattutto nel giro di 4/5 giorni(???) Il 05/12/2017 effettua un reclamo scritto in cui richiede l'immediata attivazione della linea. Ad oggi non ha ricevuto dal gestore alcun tipo di riscontro o intervento risolutivo. A riguardo di tale problematica che ha causato grossi problemi all'istante in data 29.03.2018 veniva inoltrata richiesta di adozione provvedimento ex art. 5 che veniva emanato il 13 aprile 2018. Dopo tale data sono susseguiti diversi sopralluoghi tecnici da parte di TIM ma alcuna attivazione al riguardo nonostante l'invio di welcome letter da parte di TIM e l'assegnazione di numerazione telefonica.” Su quanto assunto ha richiesto: ATTIVAZIONE IMMEDIATA DEL SERVIZIO INDENNIZZO PER RITARDATA/MANCATA ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO INDENNIZZI VARI RIMBORSO COSTI SOSTENUTI.

2. La posizione dell'operatore

“In data 04/10/17, il cliente ha richiesto un nuovo impianto (nip) in Via Spello n. 7 - 00048 Nettuno (RM), ma tale indirizzo non era presente sui sistemi informativi ed è stata presentata la richiesta in Via Cervicione n. 60/B - 00048 Nettuno (RM), con assegnazione del n. 069864493. La richiesta è stata annullata in data 30/11/17, per permesso ancora non concesso per la realizzazione della linea. TIM ha inviato la lettera Ocor N. Prot. 204116263 del 04/12/17. In data 18/12/17, è pervenuto un reclamo a mezzo raccomandata, con cui il cliente, in relazione alla lettera ricevuta con N. Prot. 204116263 del 04/12/17, ha chiesto a TIM la documentazione attestante la richiesta di permesso allo scavo a “ente pubblico”. In data 05/04/18, l'istante ha presentato il modello GU5 e TIM ha verificato che la prima richiesta di nip del 04/10/17 con n. 069864493 è stata annullata in data 30/11/17 per permesso ancora non concesso per la realizzazione della linea. In data 19/04/18, è stata emessa una nuova richiesta con n. 069819749, annullata il 30/04/18 per centrale errata. Il 02/05/18, è stato emesso un nuovo nip n. 069873730 e viene verificato che occorre eseguire uno scavo di circa 70 mt sul suolo pubblico e vengono richiesti i permessi comunali, ma l'ordinativo viene annullato il 07/07/17. Inoltre, i tecnici hanno accertato che anche la tubazione privata al momento non è idonea al passaggio dell'impianto, quindi non ci sono le condizioni per procedere. Il 09/07/18, è stato riemesso il nip 069865421 e successivamente annullato il 22/08/18, perché il cliente doveva provvedere alla sistemazione dell'infrastruttura privata. In data 03/09/18, da open access, TIM contatta il cliente il quale conferma di aver sistemato la tubazione privata, talché il 05/09/18 è stata emessa la nuova richiesta con n. 0698673163 in lavorazione con retention per contatto e nuovo appuntamento. TIM propone indennizzo per ritardata attivazione della linea per € 1.250,00. Non sussistono i presupposti per l'applicazione di indennizzi e altri storni salvo quelli proposti.” Ha concluso per il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione 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. La richiesta dell'istante è da accogliere. Sulla mancata attivazione della linea. La controversia verte sulla mancata attivazione di una nuova linea di telefonia fissa richiesta (circostanza pacifica tra le parti) in data 4.10.2017 e mai attivata. In base ai

principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi. Nel merito, si osserva 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, espresso in svariate pronunce, 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 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 doglianze 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. Allo stesso modo, l'operatore deve dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere eventuali ostacoli amministrativi e/o tecnici incontrati, avendo, in caso contrario, l'utente diritto ad un indennizzo. Nella fattispecie, spettava dunque all'operatore provare di aver posto in essere tutte le attività necessarie per dare seguito all'attivazione richiesta nei tempi contrattualmente convenuti, o di provare che il ritardo è stato determinato da circostanze o da problematiche tecniche o da difficoltà ad esso non imputabili. Secondo l'art. 4 delle Condizioni generali di abbonamento Telecom, " 1. il Servizio è attivato da Telecom 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. Telecom 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. 2. Qualora, nei casi di eccezionalità tecnica e cause non imputabili a Telecom non sia possibile rispettare i termini concordati o la data di appuntamento già indicata, Telecom indica comunque la data prevista per l'attivazione del Servizio anche tramite rimodulazione della data dell'appuntamento già indicata, concordando con il Cliente i tempi e le modalità di attivazione. Le date possono essere confermate o rimodulate da Telecom anche tramite invio di SMS. 3. Qualora per cause imputabili a Telecom il Servizio venga attivato in ritardo rispetto ai tempi previsti, il Cliente ha diritto agli indennizzi di cui al successivo articolo 33..." Nel caso oggetto di disamina, il gestore, in occasione del sopralluogo del 30.11.2017 ha dato atto all'utente della necessità di procedere a realizzare degli scavi propedeutici all'attivazione della linea. Da quella data, ai sensi dell'art. 4, comma 2, delle CGC il gestore avrebbe dovuto "indicare comunque la data prevista per l'attivazione del Servizio anche tramite rimodulazione della data dell'appuntamento già indicata, concordando con il Cliente i tempi e le modalità di attivazione". Nulla di tutto ciò ha messo in pratica il gestore che, dopo la data del 30.11.2017, non ha avuto alcuna interlocuzione con il cliente in merito alla mancata attivazione ed ai motivi ostativi alla stessa. Né, tantomeno, valgono come esimenti le schermate riprodotte in memoria dall'operatore risultando mere interlocuzioni interne tra i settori competenti. E' indubbio, pertanto, che rispetto al tempo utile all'attivazione sopra descritto, l'operatore non adempiuto secondo i termini contrattuali e non ha provato né l'eccezionalità tecnica

né di essersi diligentemente attivato per rimuovere eventuali ostacoli amministrativi e/o tecnici incontrati Pertanto in considerazione dell'inadempimento del gestore spetta all'utente l'indennizzo previsto dall' artt.4 dell' Allegato "A" alla Delibera n.73/11/CONS e ss.mm.ii per ritardo nell'attivazione della linea(voce + dati) dal 30.11.2017 al 25.9.2018 (data dell'udienza di conciliazione) per Euro 4485,00 (quattromilaquattrocentoottantacinque/00) oltre interessi dalla domanda al soddisfo. Storno fatture. In conseguenza della mancata attivazione della linea, spetta all'istante anche lo storno di tutte le fatture emesse da Telecom spa in merito alla linea intestata all'utente. Mancata risposta al reclamo. All'utente spetta pure l'indennizzo da mancata risposta al reclamo del 5.12.2017 rispetto al quale il gestore non ha dato prova di avere risposto. Rileva, in proposito, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP e ss.mm.ii. secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto (30 giorni ex Carta Servizi Telecom) e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto. L'operatore, pertanto, avrebbe dovuto dare riscontro al reclamo. Per questa omissione spetta, all'istante l'indennizzo ai sensi dell'art. 12 dell'Allegato A, Delibera 73/11/Cons e ss.mm.ii. Il dies a quo per il conteggio è dato dalla data del reclamo, ossia dal 5.12.2017, cui deve però essere aggiunto l'intervallo di 30 giorni ex Carta Servizi Telecom e che la normativa prevede come tempo di risposta; invece, il dies ad quem deve individuarsi nella data del 25.9.2018 (data dell'udienza di conciliazione e quindi prima occasione di confronto tra le parti sull'oggetto del reclamo). Conseguentemente l'indennizzo dovuto dall'operatore Telecom per la mancata risposta al reclamo del 5.12.2017, ai sensi dell'art. 12 citato, è pari ad euro 300,00.

DECRETA

Articolo 1

TIM XXX è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di € 4485,00(quattromilaquattrocentoottantacinque/00), oltre interessi dalla domanda al soddisfo, per mancata attivazione della linea oltre all'indennizzo di € 300,00 per la mancata risposta al reclamo del 5.12.2017. Le somme andranno corrisposte mediante assegno circolare intestato all'istante e da recapitarsi presso l'indirizzo di fatturazione. Telecom XXX è, altresì, tenuta a stornare tutte le fatture emesse da Telecom XXX in merito alla linea richiesta e mai attivata.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, ai sensi dell'articolo 20, 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 entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Roma, 03/07/2019

IL COMMISSARIO STRAORDINARIO

F.TO