

DELIBERA N. 017/2022/CRL/UD del 04/02/2022

**D. C. Vxxx/TIM xxx
(LAZIO/D/644/2017)**

IL CORECOM LAZIO

NELLA riunione del 04/02/2022;

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”;

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. 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 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 indennizzi”);

VISTA l’istanza dell’utente acquisita con protocollo n. D4326 del 30/06/2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Posizione dell’Utente

L’utente sottoscriveva *on line* in data 8.09.2016 contratto TIM per l’attivazione presso la propria abitazione di linea telefonica e internet ADSL. Tuttavia, l’istante deduce che la pratica di attivazione restava inspiegabilmente bloccata ed il servizio clienti TIM comunicava che per sbloccare la posizione fosse necessario cambiare l’intestazione del contratto in favore di altro soggetto.

Solo alla successiva data del 12.11.2016, all'utente veniva assegnato un numero provvisorio ed un appuntamento per l'intervento tecnico presso il domicilio, che però non veniva rispettato.

Sostiene, a sostegno delle proprie doglianze, di aver inoltrato nei confronti di Telecom per l'omessa attivazione, un reclamo a mezzo raccomandata r.r. del 30.11.2016, nei confronti del quale l'Operatore comunicava l'avvenuto annullamento dell'attivazione della linea per motivi tecnici.

La linea voce e dati veniva definitivamente attivata solo in data 23.02.2017.

In ragione di quanto sopra ha quindi chiesto:

- i) Indennizzo per ritardata attivazione della linea voce ed internet;
- ii) pagamento delle spese di procedura.

In sede di repliche l'utente ha richiesto altresì:

iii) il risarcimento delle spese sostenute e perdita di tempo anche lavorativa a causa del lamentato disservizio per un totale di € 2.520,00

- iv) Indennizzo di € 300,00 per la mancata risposta al reclamo.

2. Posizione dell'Operatore TIM

TIM replica sostenendo che il ritardo fosse imputabile alla irreperibilità del Cliente, a cagione del quale la posizione contrattuale non transitava dal canale web a quello commerciale. TIM aveva pertanto emesso dapprima un OL di retention e, successivamente, veniva costretta ad annullarlo attesa la mancanza della conferma verbale della Sig.ra Vxxx.

Ad ogni buon conto, l'Operatore sostiene che la richiesta di attivazione veniva comunque annullata per "ko vendibilità" e l'utente veniva di ciò informato con lettera dell'8 febbraio 2017. Precisa inoltre il Gestore, che l'espletamento si rivelava però lungo e richiedeva tempi tecnici superiori a quelli contrattualmente previsti, perchè l'ubicazione della linea risultava fuori dal perimetro abitato.

In merito alla data di attivazione, il Gestore conferma che la linea in parola, lato voce e dati, veniva correttamente attivata con decorrenza 23.02.2017.

3. Replica dell'utente

In sede di repliche l'utente insiste per le proprie richieste di indennizzo tutte, in quanto previste e riconosciute espressamente sia dalla Carta dei Servizi che dalla regolamentazione vigente; in particolare per quanto attiene la reperibilità, l'utente deduce di essersi sempre resa reperibile presso il proprio domicilio e che, al contrario, è lo stesso operatore ad aver ammesso – nel corso dell'istruttoria – la sussistenza di problemi tecnici per l'attivazione della linea. Contesta, in ultimo, la documentazione depositata da TIM in quanto relativa ad altro utente.

4. Motivazione della decisione

i) *Sulla tardiva attivazione del servizio.* La società Telecom ha sostenuto nelle proprie memorie difensive di essere stata impossibilitata nell'attivazione della numerazione per una generica irreperibilità del cliente la quale non avrebbe permesso alla richiesta "on line" di transitare verso il canale commerciale. Pur essendo una

motivazione che di per sé non giustifica la tardività dell'operato del Gestore, tuttavia è la stessa TIM ad ammettere che l'attivazione del servizio non andava a buon fine a causa di "ko vendibilità" e che l'espletamento richiedeva tempi tecnici superiori a quelli contrattualmente previsti, perché l'ubicazione della linea risultava fuori dal perimetro abitato. Il Gestore TIM risulta essere contraddittorio e, di fatto, ammette la sussistenza di un ritardo tecnico nel processare l'attivazione richiesta.

Per tali motivi, si applicano a carico di TIM gli indennizzi di cui agli articoli 3 comma 1 ex All. A Delibera 73/11/Cons per la linea voce e dati, detratti i 50 giorni previsti dalla Carta dei Servizi per l'attivazione del servizio voce e ADSL. Per quanto attiene il *dies a quo* della decorrenza del ritardo, dall'istruttoria è emerso che la prima richiesta di attivazione sottoscritta dall'utente è datata 8.09.2016, giorno dal quale dovrà essere computato il lamentato disservizio. Facilmente individuabile il *dies ad quem*, in quanto entrambe le parti concordano con la data di attivazione completa del servizio al giorno 23.02.2017.

Poste le predette premesse, la Telecom sarà tenuta al pagamento di indennizzo di € 7,50 (ex art. 3, comma 1) dall'8.11.2016 al 23.02.2017 per 168 giorni detratti i 50 previsti dalla Carta dei Servizi (118 gg di ritardo) sulla linea voce ed altrettanti sulla linea dati, così per € **1.770,00**;

ii) *Sulla mancata risposta al reclamo*. Le contestazioni dell'utente risultano meritevoli di accoglimento. Ed invero, come peraltro confermato dalla produzione istruttoria, il reclamo del 30.11.2016 inviato a mezzo r.r. veniva ricevuto dall'Operatore il successivo 12.12.2016; quest'ultimo tuttavia, nonostante la presa in carico del reclamo, forniva riscontro soltanto con nota datata 8.02.2017. Premesso quanto sopra spetta alla parte istante indennizzo ai sensi di quanto previsto dall'art. 11 comma 1 ex All. A Del. 73/11/Cons: "*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*", dal 12.12.2016 all'8.02.2017 detratti i 45 giorni previsti dalla Carta dei Servizi, così per 13 giorni (58 – 45 gg) per un totale di € **13,00**.

iii) *Sulla richiesta di risarcimento del danno* per € 2.520,00. Per i costi sostenuti ed il tempo perso a causa del disservizio, si rileva che la domanda risarcitoria è inammissibile in questa sede, in quanto per vedersi soddisfare siffatte richieste soccorre la previsione di cui al comma 5 dell'art. 19 Del. 173/07/Cons a mente del quale, una volta soddisfatte le richieste di rimborso storni ed indennizzi: "*Resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno*". Per tali doglianze, pertanto, l'utente potrà sempre rivolgersi alle Autorità Giudiziarie preposte e non in questa sede.

iv) In ultimo, *sulle spese di procedura*. Come precisato dal Gestore in sede difensiva, l'Autorità ha facoltà di "*riconoscere altresì il rimborso delle spese*", in favore dell'istante, solo qualora le stesse risultino "*necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura*". Tuttavia, nel caso di specie non risulta provato che l'istante abbia sostenuto spese necessarie, né giustificate, per lo svolgimento della procedura, ivi compresa l'udienza di discussione del 27.11.2017 nella quale – come si evince dai

verbali – l'utente neppure è comparsa. Per tali motivi non si ritiene possibile riconoscere il rimborso delle spese richieste.

Per tutto quanto sopra esposto, vista la relazione del responsabile del procedimento
IL CORECOM LAZIO
DELIBERA

1. A parziale accoglimento della domanda della Sig.ra D. M. C. Vxxx, TIM xxx sarà tenuta al pagamento di indennizzo

a) ex art. 3 comma 1 All. A Del. 73/11/Cons per la ritardata attivazione del servizio voce e ADSL per € **1.770,00**;

b) ex art 11 comma 1 All. A Del. 73/11/Cons per il ritardato riscontro del reclami del 30.11.201 per € **13,00**.

2. 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 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.

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 sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità.

Roma, 04/02/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

F.TO

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI