

DELIBERA N. 11

**XXX REDI / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/135515/2019)**

Corecom Calabria

IL COMITATO nella riunione del 10/11/2022;

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 modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018 e successive modifiche ed integrazioni , recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “*Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom*” e successive modifiche e integrazioni;

VISTO l’Accordo quadro del 28 novembre 2017 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, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera 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, il Co.Re.Com Calabria, in data 19/21 dicembre 2017;

VISTA l'istanza di XXX REDI del 12/06/2019 acquisita con protocollo n. 0257131 del 12/06/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile del Procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato: la mancata attivazione della linea telefonica (servizi voce e ADSL), l'inadempimento contrattuale, la mancata risposta al reclamo, la violazione degli obblighi informativi e della trasparenza contrattuale. Nello specifico, ha rappresentato :

- 1) *“in data 17 ottobre 2018, l'istante stipulava presso un Centro TIM, un contratto (all. 2) avente ad oggetto l'attivazione di una nuova linea telefonica (servizi voce e adsl) e dell'offerta “Tim Connect”, (con modem in comodato gratuito e Tim Vision incluso nell'offerta) ... numero provvisorio;*
- 2) *“in data 24.10.18 un tecnico della TIM effettuava il sopralluogo”, successivamente, “in data 29.10.18 i tecnici della TIM effettuavano un secondo sopralluogo, dichiarando all'istante che presto sarebbero intervenuti per attivare la linea”;*
- 3) *“visto il ritardo (oltre ai vari reclami telefonici effettuati) veniva sporto (a mezzo PEC) un reclamo scritto del 13.11.18 ;*
- 4) *“in data 15.11.18 veniva contattato dal 187 per verificare se i tecnici erano intervenuti, durante detta chiamata, l'operatore dichiarava all'istante che a giorni sarebbe stato contattato dal tecnico per un nuovo sopralluogo (...) e l'operatore “inviava un sms, dove dichiarava che la linea era in corso di attivazione ”;*
- 5) *“i tecnici non sono più intervenuti, nonostante i vari reclami telefonici effettuati e gli altri reclami scritti sporti (a mezzo PEC) del 21.12.18 e del 18.01.19”;*
- 6) *“in data 07.03.19 veniva depositata, presso il Co.Re.Com. della Calabria istanza ex art. 5. per chiedere l'adozione di un provvedimento temporaneo. Successivamente, il 26 marzo 2019, l'Organo adito ha emesso il provvedimento temporaneo, con cui intimava all'operatore di attivare i servizi richiesti, entro il 28 marzo;*
- 7) *“in data 02.04.19 i tecnici effettuavano l'ennesimo sopralluogo e informavano l'istante della necessità di effettuare uno scavo (attraversamento della strada) e che attualmente TIM non aveva richiesto il permesso al Comune per effettuare tali lavori”;*
- 8) *“in data 09.04.19 TIM comunicava che i permessi erano stati richiesti ”;*
- 9) *“fino al 21.05.19 nessuna richiesta da parte di TIM risulta essere pervenuta al Comune di Limbadi), come da note allegate alla presente istanza”. In base a quanto argomentato, ha chiesto: 1. l'immediata attivazione della linea telefonica, l'attivazione dei servizi voce e adsl e dell'abbonamento “TIM CONNECT”, alle medesime caratteristiche tecniche e condizioni economiche previste dal contratto stipulato”; 2. l'indennizzo per ritardata/mancata attivazione del servizio voce e ADSL; 3. l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami; 4. il giusto indennizzo per l'inadempimento contrattuale, la mancata*

trasparenza contrattuale e la violazione degli obblighi informativi e per tutti i disservizi e i disagi subiti; 5. il risarcimento del danno; 6. il rimborso delle spese di procedura.

Il tentativo obbligatorio di conciliazione promosso dal ricorrente, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale del 21 maggio 2019.

2. La posizione dell'operatore

Nel rispetto dei termini procedurali, la resistente ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, ove ha rilevato : *“da verifiche effettuate nell’applicativi Siebel CRM e negli altri applicativi in uso Telecom Italia ... in data 17.10.18 l’istante ha fatto richiesta di attivazione di una nuova linea telefonica. Vengono emessi da parte della società convenuta vari OL di attivazione i quali risultano annullati per - Cliente irreperibile – numero inesistente - (vedi allegati). In data 29.03.19 a seguito di variazione del recapito da parte del cliente viene emesso OL di attivazione, il quale risulta lavorato con le seguente causale: 02.04.2019 “OL sospeso NON REALIZZABILE, IN ATTESA PERMESSI PRIVATI PER LA POSA DEI PALI,”; 09.04.2019 “SI RICONTRA OPPOSIZIONE DA PARTE DEL SIG. SIRACA BRUNO SITO IN VIA GIOVANNI FALCONE N 14, SI OPpone ALLA POSA DEL PALO NELLA SUA PROPRIETA’ , IN OLTRE OCCORRE 50|60 MT DI SCAVO +3POZZ. CARRABILE+130 MT 2X1,” 21.05.2019 “Appaltato ad impresa con ntw 200250031. L’impresa deve produrre la richiesta permessi da presentare al comune di Limbadi. Si potrebbe ipotizzare una data di fine lavori per la WEEK 26.”* In data 20.06.19 Open Access conferma la fine dei lavori per l’ultima settimana di giugno.

Nel merito, la resistente ha eccepito che si è trattato di “eccezionalità tecnica ” che esclude la propria, giusta l’art. 4, comma 2, delle C.G.A. : *“il Cliente ha diritto agli indennizzi di cui al successivo articolo 26 fermo restando che Telecom Italia non è in alcun caso responsabile per ritardi attribuibili a forza maggiore o eventi (mancato/ritardi rilascio dei permessi di scavo, autorizzazioni) non direttamente attribuibili alla stessa Telecom”*. Per di più, ha richiamato la normativa vigente, che prevede: *”Telecom può subordinare l’attivazione del servizio alle verifiche di fattibilità tecnica, il cui esito negativo comporterà la risoluzione del contratto, senza che per ciò possa essere imputata alcuna responsabilità a Telecom”* .

Ha quindi escluso ogni sua responsabilità, in considerazione del fatto che non si riscontrano inadempimenti contrattuali da parte dell’operatore, per cui ha chiesto il rigetto della richiesta di indennizzo e/o danni avanzati dal ricorrente, poiché la domanda risulta infondata sia in fatto sia in diritto.

Successivamente, l’istante ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2, del nuovo Regolamento di procedura, delibera n. 203/18/CONS, la propria memoria di replica, con cui, oltre ad insistere nelle richieste già formulate, ha contestato ex adverso le deduzioni della resistente.

In occasione dell’udienza di discussione, tenutasi davanti a questo Co.Re.Com. il 17 aprile 2020, le parti, presenti a mezzo dei propri delegati, hanno esposto e precisato le

rispettive posizioni. Al termine dell'attività istruttoria, il fascicolo è stato trattenuto per la decisione.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si rileva l'inammissibilità della richiesta di parte istante di risarcimento, ai sensi dell'art 20, punti 4 e 5, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera n. 203/18/CONS. Parimenti dicasi per la richiesta di indennizzo per mancanza di trasparenza contrattuale, in quanto esula dalle competenze dell'Autorità. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

Dagli atti risulta che l'utente ha richiesto l'attivazione di una nuova linea telefonica (servizio voce e ADSL) con contratto sottoscritto il 17 ottobre 2018, attivata in ritardo a causa di inconvenienti di natura tecnica. 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, espresso in svariate pronunce, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Di conseguenza, qualora l'utente lamenti l'inadempimento e/o il ritardo 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 egli non imputabili, ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa (per esempio la necessità di ottenere permessi amministrativi o autorizzazioni analoghe o fatti ascrivibili all'utente). In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, perché questi deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto, così da poter scegliere, per esempio, se recedere dal contratto. L'operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere gli ostacoli amministrativi o tecnici incontrati, per esempio, documentando la tempestività delle richieste inviate alla Pubblica Amministrazione competente. Nel caso in cui ciò non avvenga, l'utente ha diritto ad un indennizzo per il periodo di tempo direttamente imputabile all'operatore (decurtando, i tempi di attesa per il rilascio dei permessi amministrativi), fino alla eliminazione dell'inconveniente, sempre che vi sia stata un'ideale informativa, altrimenti l'indennizzo deve essere calcolato fino a quando l'utente non sia stato correttamente informato dei fatti.

Nel caso in esame, l'operatore non ha depositato documentazione tale da provare che si sia effettivamente attivato, informando l'istante in maniera esauriente e della prevedibile durata. Lo stralcio dei verbali riportati nella memoria difensiva, non hanno valore probatorio, ai fini dell'informativa, possono essere considerati – tutt'al più - quali comunicazioni interne e/o di servizio dei tecnici intervenuti nei vari sopralluoghi. Perciò, la mancata attivazione dell'utenza è da ritenersi illegittima e meritevole di indennizzo.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo, si fa ricorso alle C.G.C che prevedono: *“l'attivazione della linea telefonica avverrà in un tempo massimo di 10 giorni, fatti salvi*

i casi di eccezionale difficoltà tecnica ...”. Nel caso di specie, si ritiene responsabile l’operatore, per il ritardo dell’attivazione dell’utenza (servizi voce e ADSL), a partire dal 27 ottobre 2018 sino al giorno 21 maggio 2019 (data in cui si è svolto il tentativo obbligatorio di conciliazione), per un totale di 207 giorni, non avendo appunto informato adeguatamente l’utente delle difficoltà tecniche incontrate per l’attivazione della linea, determinandogli il disagio della mancanza del servizio telefonico per così lungo tempo. La quantificazione dell’indennizzo è effettuata esclusivamente sulla base del Regolamento indennizzi, come previsto dall’art. 4, comma 2, del Regolamento indennizzi, per ciascun servizio non attivato - delibera n. 73/11/CONS ss.mm. ii , modificata dalla delibera 347/18/Cons -. Per quanto sopra, ravvisato l’inadempimento contrattuale, si stabilisce che la resistente liquidi al ricorrente, a titolo di indennizzo, l’importo complessivo di euro 3.105,00 (tremilacentocinque/00), per violazione degli oneri informativi, per la mancata attivazione dell’utenza e, quindi, dei servizi voce e ADSL.

Per quanto concerne la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, l’istante ha prodotto agli atti diversi reclami tutti afferenti al medesimo disservizio della mancata attivazione dell’utenza. Perciò, tale richiesta sarà trattata, in maniera unitaria partendo dal primo reclamo inviato all’operatore, a mezzo PEC, risalente al 13 novembre 2018, tralasciando quelli inviati successivamente, sempre a mezzo PEC, giacché riconducibili al medesimo disservizio, per cui non possono essere indennizzati, ai sensi dell’art 12, comma 2, Regolamento indennizzi. A tal proposito, si richiama 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 predetto reclamo. Per questa omissione spetta, all’istante l’indennizzo ai sensi dell’art. 12, 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 13 novembre 2018, cui deve però essere aggiunto l’intervallo di 45 giorni previsto dalla normativa come termine massimo di risposta; invece, il dies ad quem deve individuarsi nella data del 21 maggio 2019 (data dell’udienza di conciliazione e quindi prima occasione di confronto tra le parti sull’oggetto del reclamo). Di conseguenza, si riconosce l’indennizzo nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00), ai sensi dell’art. 12, comma 1, All. A, delibera n. 73/11/CONS ss.mm. ii.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell’articolo 20, comma 6, del Regolamento, l’importo di euro 50,00 (cinquanta/00), considerato che tutta la procedura si è svolta tramite la piattaforma del “Concilia Web”, e che l’istante ha presenziato all’udienza di discussione tramite collegamento in audioconferenza.

Per tutto quanto sopra:

PRESO ATTO della proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Dott. Maurizio Priolo, resa ai sensi dell’art. 20 del Regolamento in materia di risoluzione delle

controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, di cui alla Delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018 e succ. modifiche e integrazioni;

UDITO il Presidente, nell'odierna seduta, il Comitato all'unanimità

DELIBERA

Articolo 1

1. La società Tim XXX– Kena Mobile - è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico, a favore dell'istante, la seguente somma: a) euro 3.105,00 (tremilacentocinque/00), a titolo di indennizzo per ritardata attivazione dei servizi – voce e ADSL - e, quindi, per violazione degli oneri informativi, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia; b) euro 300,00 (trecento/00), a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo, come descritto nella parte motiva, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia; c) euro 50,00(cinquanta/00) per rimborso spese.

2. La società Tim XXX (Kena mobile) è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

3. Ai sensi dell'art. 20, comma 3, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti 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.

4. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, ai sensi dell'art. 20, comma 5, del citato Regolamento.

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 e del Co.re.com.

Reggio Calabria, 10 novembre 2022

IL PRESIDENTE

Avv. Fulvio Scarpino