

DELIBERA N.14

**XXX VARONE / TIM XXX (KENA MOBILE)
(GU14/151628/2019)**

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 VARONE del 18/07/2019 acquisita con protocollo n. 0317558 del 18/07/2019;

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 ritardata attivazione della linea telefonica (servizi voce e ADSL). In particolare, ha rappresentato: *“In data 22.06.2018 richiedo alla Tim XXX l'attivazione del servizio voce e dati a supporto della mia attività imprenditoriale. Dopo numerosi solleciti verbali e scritti sia a mezzo del servizio clienti 191 di Tim che a mezzo PEC mi veniva attivato il predetto servizio universale in data 06.02.2019 e quindi dopo ben 231 giorni dalla relativa richiesta. Mi preme precisare che ho inviato due reclami a mezzo PEC alla Tim XXX ovvero in data 04.09.2018 e 02.12.2018 nonché contattato gli operatori Tim il 25.09.2018, 09.10.2018 e, nel mese di dicembre 2018 nei giorni 5, 11, 12, 14, 19 e il 18.01.2019 per lamentarmi del disservizio patito. La Tim XXX con nota del 03.10.2018 provvedeva a comunicare che la richiesta di attivazione Fibra Tuttocompreso è stata presa in carico ed al contempo si scusava per quanto accaduto”*. Per il che, ha chiesto: l'indennizzo per la mancata attivazione della linea telefonia (servizio voce e ADSL).

Il tentativo obbligatorio di conciliazione è stato esperito il 18 luglio 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 negli applicativi in uso Telecom Italia, che in data 22.06.18, a seguito di richiesta di attivazione nuova linea telefonica, viene effettuato sopralluogo da parte dei tecnici Telecom, in presenza del Sig. Varone XXX, in cui si accertava la necessità di effettuare dei lavori di ampliamento della rete telefonica, pertanto si rendevano necessari autorizzazioni da parte degli enti pubblici. Di tutto questo l'istante era stato prontamente informato in quanto presente al sopralluogo. Notiziato il cliente la società convenuta ha effettuato, seguendo i tempi necessari, la realizzazione del progetto ed ha provveduto ad inviare richiesta di autorizzazione agli scavi agli enti preposti. A seguito delle necessarie autorizzazioni la società convenuta ha eseguito i lavori di scavo e di messa in posa delle tubazioni necessaria per l'attivazione dell'utenza telefonica. Ovviamente per l'esecuzione di tali lavori erano necessari tempi maggiori rispetto a quelli previsti. L'utenza risulta attivata in data 07.02.19”*.

Nel merito, la resistente ha eccepito che si è trattato di “eccezionalità tecnica” che esclude ogni responsabilità dell'operatore, richiamando, a tal proposito, l'art. 15, comma 4, delle C.G.A., al fine di rilevare che : *“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”.

Ha evidenziato che nel periodo in contestazione il ricorrente ha effettuato un solo reclamo: il 28 agosto 2018, a cui la resistente ha dato tempestivo riscontro. Oltre a ciò, ha evidenziato che attualmente a carico dell’istante è presente una morosità di euro 483,00, e che non risultano altri reclami scritti e/o telefonici, e neppure richiesta di provvedimento cautelare. A tal proposito, ha richiamato l’art. 14 della Delibera n. 347/18/Cons, che esclude il riconoscimento di indennizzi “*se l’utente non ha segnalato il disservizio all’operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe dovuto venire a conoscenza secondo l’ordinaria diligenza ...*”.

Per questi motivi, ha declinato ogni responsabilità, dal momento che non si riscontrano inadempimenti contrattuali da parte sua, chiedendo il rigetto della richiesta di indennizzo, 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 memoria di replica, con cui, oltre ad insistere nelle richieste già formulate, ha contestato le deduzioni presentate dalla resistente, rilevando, in via preliminare, la irricevibilità della memoria difensiva per tardività del relativo deposito, rispetto ai termini assegnati – oltre i 45 giorni previsti dal Regolamento di procedura -. Nello specifico, ha messo in risalto che la resistente ha presentato la richiesta di autorizzazione per i lavori di scavo l’11 ottobre 2018 e che l’Ufficio tecnico del Comune di Rombiolo ha rilasciato l’autorizzazione il successivo 31 ottobre, dopo appena 20 giorni dalla richiesta, richiamando l’art. 88 del D.Lgs 259/2003. Per ultimo, ha confutato l’affermazione dell’operatore riguardo la mancata presentazioni di altri reclami, oltre quello del 28 agosto 2018, richiamando i reclami prodotti, presenti in atti.

In occasione dell’udienza di discussione, tenutasi davanti a questo Co.Re.Com. il 13 maggio 2020, le parti, presenti a mezzo dei propri procuratori, 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 che l’eccezione di inammissibilità sollevata dall’istante, relativamente all’asserita tardività delle memorie depositate dalla resistente, non può essere accolta, in ragione del periodo di sospensione feriale vigente alla data ultima per il deposito delle memorie. In ogni caso la documentazione tardiva, per costante orientamento dell’Autorità, può essere tenuta in considerazione ai fini della più compiuta ricostruzione del quadro istruttorio.

Nel caso de quo, l’istante ha lamentato la mancata attivazione di una nuova linea telefonica residenziale, richiesta all’operatore in questione il 22 giugno 2018. 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. Cosicché, qualora l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di trasloco 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 doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili, ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, 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, bensì l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. 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.

Nel caso di specie, il gestore ha allegato la prova dell'attività svolta, ossia la richiesta di autorizzazione presentata al Comune di Rombiolo l'11 ottobre 2018 per effettuare lavori di scavo sulla sede stradale per la posa della nuova infrastruttura telefonica, autorizzazione che è stata rilasciata dall'Organo amministrativo il successivo 31 ottobre. Tuttavia, tale documentazione non può esimere l'operatore dalle proprie responsabilità, giacché è stata svolta in ritardo rispetto ai tempi previsti dalle condizioni contrattuali. Difatti, la richiesta di autorizzazione amministrativa risulta presentata a distanza di circa quattro mesi da quella di attivazione della nuova linea telefonica, avanzata il 22 giugno 2018. Tanto precisato, si richiama l'art. 53 del Codice delle comunicazioni elettroniche che, recependo la normativa comunitaria, stabilisce che sul territorio nazionale tutti gli utenti, a prescindere dalla loro ubicazione geografica, devono poter fruire di determinati servizi di comunicazioni elettroniche ad un livello qualitativo prestabilito. Si tratta, come è evidente, di una disposizione di democrazia della comunicazione, finalizzata, in pratica, ad evitare che zone e utenti meno redditizi in termini di investimenti commerciali per gli operatori, rimangano prive della possibilità di utilizzare almeno un set minimo di servizi di comunicazioni elettroniche. La resistente è attualmente l'unico organismo di telecomunicazioni designato a fornire il servizio universale sull'intero territorio nazionale, anche se è prevista la possibilità da parte di Agcom di attribuire tale incarico pure ad altri organismi di telecomunicazioni (art. 58). La carta servizi del richiamato operatore prevede che: *"l'attivazione della linea telefonica avverrà in un tempo massimo di 10 giorni, fatti salvi i casi di eccezionale difficoltà tecnica ..."*. Perciò, si ravvisa un inadempimento contrattuale dell'operatore, ai sensi dell'art. 1218 c.c., con il conseguente accoglimento della richiesta di indennizzo formulata dall'istante.

Pur tuttavia, ai fini della determinazione dell'indennizzo, si richiama il principio, espressamente menzionato al paragrafo III.5.3. delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con delibera n. 276/13/CONS, secondo cui *"per la liquidazione degli indennizzi, si deve fare attenzione alla possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall'ordinamento, come, per esempio, quello di cui all'art. 1227 Cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore. In altre parole, se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha*

usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto al fatto". In applicazione di tale principio, considerato che nel caso di specie non vi è agli atti neppure una richiesta di provvedimento temporaneo formulata dall'utente in merito alla mancata attivazione dell'utenza, evidenziando così – de facto – scarso interesse a tale attivazione, si ritiene che l'indennizzo debba essere dimezzato.

La resistente avrebbe dovuto corrispondere un indennizzo pari ad euro 3.300,00 (tremilatrecento/00), per la ritardata attivazione dei servizi (voce e ADSL), secondo i criteri previsti dall'art. 4, comma 1, del Regolamento indennizzi, delibera n. 73/11/CONS ss.mm. ii, modificata dalla delibera 347/18/cons - per la mancata attivazione del servizio, computato per il periodo intercorrente tra il 2 luglio 2018 (data prevista per l'attivazione) e il 6 febbraio 2019 (data attivazione); così calcolato: euro (7,50 x 2 x 220 giorni). Invece, in applicazione del principio ut supra espresso, l'operatore dovrà liquidare all'istante un indennizzo di euro 1.650,00 (milleseicentocinquanta/00), atteso il concorso di colpa, con la conseguente riduzione, appunto, a metà dell'importo.

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: euro 1.650,00 (milleseicentocinquanta/00), a titolo di indennizzo per ritardata attivazione dei servizi – voce e ADSL -, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

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