

**DELIBERA N.22**

**IMPRESA AGRICOLA DI XXX / TIM XXX (KENA MOBILE)  
(GU14/203898/2019)**

**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 Assemblies 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 IMPRESA AGRICOLA DI XXX del 14/11/2019 acquisita con protocollo n. 0489890 del 14/11/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile del Procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante a motivo della mancata attivazione della linea telefonica (servizi voce e ADSL), della mancata risposta ai reclami, della violazione degli obblighi informativi e della mancata trasparenza contrattuale, in ricorso ha rappresentato: a) *“in data 24 ottobre 2018, il sottoscritto richiedeva (online) sul sito della TIM, l'attivazione di una nuova linea telefonica (con servizi voce e adsl) presso l'indirizzo C.da XXX snc, 89020, Candidoni (RC); “in giornata arrivava, da parte dell'operatore, una e-mail con l'offerta acquistata; b) nella stessa giornata arrivava una seconda e-mail da parte di TIM che così testualmente riportava: “Gentile Cliente, ti comunichiamo che il tuo ordine è correttamente pervenuto ma non è possibile procedere con l'attivazione del servizio. Per maggiori informazioni, chiama gratuitamente il 191”; c) in data 26.10.18 veniva contattato il 191 e l'operatrice dopo aver preso le generalità del sottoscritto, il luogo di attivazione delle linea, dichiarava che in zona era disponibile soltanto il servizio adsl 7 mega e non 20 mega come da richiesta e per questo motivo il 191 aveva inviato la mail con detta comunicazione; d) il sottoscritto accettava l'offerta “Tim Senza Limiti Adsl” proposta dall'operatrice, con l'adsl a 7 mega, quindi, dopo aver rilasciato un recapito telefonico, l'operatrice dichiarava che presto avrebbe richiamato il tecnico per fissare l'appuntamento; e) il 23 e il 26 novembre 18 il sottoscritto riceveva degli sms da TIM che informavano che presto avrebbe chiamato il tecnico per l'intervento; f) il giorno 26 novembre i tecnici effettuavano il sopralluogo, dichiarando che a giorni sarebbero ritornati; g) in data 07.12.18 veniva sporto (a mezzo PEC) reclamo scritto, per sollecitare l'attivazione della linea; h) in data 10.12.18 il sottoscritto riceveva un sms dall'operatore che così riportava: “Gentile Cliente, ti chiediamo di rispondere a poche domande per permetterci di capire le motivazioni che ti hanno portato all'annullamento del servizio/offerta richiesta con TIM”; i) veniva effettuato un reclamo telefonico al 191 per comunicare che il sottoscritto non aveva richiesto nessun annullamento del servizio e, quindi, per sollecitare l'invio dei tecnici per attivare la linea (...) durante, la chiamata l'operatore informava il sottoscritto che sicuramente vi era stato un errore di sistema e si scusava per il disagio; j) in data 03.01.19 veniva effettuato il secondo reclamo scritto (...) successivamente, il sottoscritto riceveva una comunicazione scritta (datata 04.01.19) da parte di TIM che, dopo aver riscontrato la fondatezza del reclamo, si scusava per l'accaduto, comunicando che a giorni avrebbe chiamato il settore tecnico per perfezionare l'attivazione; k) nonostante i successivi reclami scritti del 05.02.19, 19.03.19 e 24.04.19, la linea non veniva attivata e nessuna comunicazione, giungeva da parte dell'operatore, per spiegare i motivi”. In base a quanto argomentato, ha avanzato*

le seguenti domande: 1. l'immediata attivazione della linea telefonica, l'attivazione dei servizi voce e adsl e dell'abbonamento - Tim Senza Limiti ADSL -, alle medesime caratteristiche tecniche e condizioni economiche previste dal contratto stipulato; 2. l'indennizzo per la ritardata/ mancata attivazione del servizio voce e ADSL; 3. l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami; 4. l'indennizzo per l'inadempimento contrattuale, la mancata trasparenza contrattuale, la violazione degli obblighi informativi e per tutti i disservizi e disagi creati; 5. il risarcimento dei danni patrimoniali e non patrimoniali; 6. il rimborso delle spese di procedura.

Il tentativo obbligatorio di conciliazione si è tenuto l'1 ottobre 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: *“in data 24.10.18 l'utente inserisce sul sito impresa Semplice, richiesta di Attivazione nuovo impianto, (modalità E-Commerce). In data 26.10.18 la società convenuta provvede a veicolare la richiesta al settore tecnico per le verifiche del caso. In data 07.12.18 perviene reclamo per mancata attivazione linea, ed il settore competente provvede ad inserire un nuovo OL, riscontrando l'istante sia telefonicamente sia tramite comunicazione scritta del 02.01.19. Tale OL risulta annullato per assenza di copertura del servizio adsl, e pertanto non era possibile attivare il servizio richiesto. In data 08.01.19 risulta che il servizio tecnico abbia contatto l'istante e comunicato l'impossibilità dell'attivazione del servizio adsl, ed in tale occasione l'istante rinuncia all'attivazione in quanto sostiene di essere interessato principalmente all'adsl ...”*.

Nel merito, ha richiamato la normativa di settore 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”*, mettendo in evidenza i colloqui intercorsi con l'istante, menzionati nelle varie comunicazioni, che comprovano che questi fosse a conoscenza dell'impossibilità di attivazione del servizio; in più, ha evidenziato che tutti i reclami, inoltrati dall'istante, sono “del medesimo tenore”, e sono stati riscontrati.

Ha stigmatizzato ancora l'assenza di nuove richieste di attivazione e la mancata richiesta di provvedimento cautelare, richiamando l'art. 14 della Delibera n. 347/18/Cons, che esclude il riconoscimento di indennizzi, nei casi in cui: *“... 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, ad avviso della stessa, non vi sarebbero inadempimenti contrattuali da parte sua, chiedendo il rigetto integrale dell'istanza.

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 a insistere nelle domande già formulate, ha contestato ex adverso le deduzioni della resistente.

### 3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si rileva l'inammissibilità del 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 e ss.mm.ii. Parimenti, dicasi per la richiesta di indennizzo per mancanza di trasparenza contrattuale e i disagi subiti, in quanto esulano dalle competenze di questo Organo collegiale.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dal ricorrente possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

Dall'analisi della documentazione in atti risulta che il 24 ottobre 2018, questi ha richiesto l'attivazione di una nuova linea telefonica. Tale richiesta è stata confermata dall'operatore nella propria memoria difensiva, ove si legge: "in data 24.10.18 l'utente inserisce sul sito impresa Semplice, richiesta di attivazione nuovo impianto, (modalità E-Commerce)". La resistente, dal canto suo, però non ha fornito prova alcuna circa la presunta rinuncia dell'istante all'attivazione del servizio, ha solo apoditticamente asserito: "*in data 08.01.19 risulta che il servizio tecnico abbia contatto l'istante e comunicato l'impossibilità dell'attivazione del servizio adsl, ed in tale occasione l'istante rinuncia all'attivazione in quanto sostiene di essere interessato principalmente all'adsl ...*", né ha depositato documentazione volta a provare che si sia effettivamente impegnata per rimuovere eventuali impedimenti tecnici all'attivazione del servizio, informandone l'istante in maniera esauriente. Orbene, 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. 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.

Nel caso in esame, la società non ha depositato documentazione atta a provare che si sia effettivamente attivata, informando l'istante in maniera esauriente e della prevedibile durata del ritardo. Perciò, la mancata attivazione dell'utenza è da ritenersi illegittima e meritevole di indennizzo. La carta servizi prevede che: "*l'attivazione della linea telefonica avverrà in un tempo massimo di 10 giorni, fatti salvi i casi di eccezionale difficoltà tecnica ...*". Cosicché, si ravvisa un inadempimento contrattuale della società, ai sensi dell'art. 1218 c.c., con il conseguente accoglimento della domanda di indennizzo avanzata dall'istante.

Pur tuttavia, ai fini del quantum 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 esso, posto 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 4.995,00 (quattromilanovecentonovantacinque/00), per il mancato assolvimento degli oneri informativi, secondo i criteri previsti dall’art. 4, comma 2, del Regolamento indennizzi (deliberazione n. 73/11/CONS ss.mm. ii , modificata dalla delibera 347/18/Cons), computato per il periodo intercorrente tra il 3 novembre 2018 (data prevista per l’attivazione) e l’ 1 ottobre 2019 (data udienza di conciliazione); così calcolato: euro (7,50 x 2 x 333 giorni ). Invece, in applicazione del principio ut supra richiamato, l’operatore dovrà liquidare all’istante un indennizzo di euro 2.497,50 (duemilaquattrocentonovantasette/50), atteso il concorso di colpa.

Oltre a ciò, giacché il ricorrente ha manifestato l’interesse all’attivazione dell’utenza, si dispone, altresì, l’attivazione dell’utenza oggetto del rapporto contrattuale, qualora ne sussistano le condizioni tecniche.

Di contro, non trova accoglimento la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, perché dalla documentazione versata in atti emerge un dialogo tra le parti, sia pure non esaustivo, in ordine alla medesima problematica.

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”.

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 - qualora non abbia già provveduto e sussistano le condizioni tecniche -, è tenuta all'attivazione dell'utenza oggetto del rapporto contrattuale. Essa, inoltre, è tenuta a liquidare, tramite assegno e/o bonifico, a favore dell'istante, le seguenti somme: a) euro 2.497,50 (duemilaquattrocentonovantasette/50), a titolo di indennizzo per mancato rispetto degli oneri informativi in ordine agli impedimenti tecnici ostativi all'attivazione dei servizi richiesti, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia; b) 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