

DELIBERA N. 021/2021/CRL/UD del 14/09/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**M. Dxxx / TELECOM xxx
(LAZIO/D/749/2018)**

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 14/09/2021;

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 presentata in data 19.6.2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Posizione dell'utente

La Sig.ra Dxxx, intestataria della linea domestica 06.949xxxx, formalizzava, in data 21.07.2017, contratto TIM SMART per i servizi di telefonia voce ed internet; tuttavia fin dalla prima richiesta di attivazione ha dovuto constatare, sulla propria utenza, una serie di disservizi. In particolare la parte istante contestava: la ritardata attivazione del servizio dati ADSL, la ritardata attivazione del profilo tariffario "Fibra", l'illegittima sospensione amministrativa del servizio, il malfunzionamento della linea voce, la mancata risposta al reclamo del 7.12.2017.

Per tali motivi ha richiesto in sede di istanza GU14:

- a) per la ritardata attivazione ADSL, per il periodo 25.08.2017-12.02.2018, indennizzo di € 657,50;
- b) per la ritardata attivazione del profilo tariffario "Fibra", dall'1.10.2017 al 12.02.2018, indennizzo di € 335,00;
- c) per la sospensione amministrativa del servizio voce e dati dal 4.04.2018 al 22.05.2018 indennizzo di € 720,00;
- d) per il malfunzionamento della linea voce dal 25.08.2017 al 15.05.2018 indennizzo di € 657,50;
- e) per la mancata risposta al reclamo trasmesso in data 7.12.2017 indennizzo di € 194,00;
- f) lo storno dell'insoluto residuo esistente a carico dell'utenza;
- g) il rimborso delle spese di procedura.

2. Posizione dell'Operatore Telecom

L'operatore Telecom, nel contestare le richieste di parte istante, deduce di aver attivato linea RTG con offerta voce in data 25.08.2017 e di aver attivato il servizio ADSL solo alla successiva data del 13.12.2017, causa precedente annullamento della richiesta per "ko consistenza". Deduce inoltre di aver tempestivamente riscontrato i reclami dell'utente e di aver chiuso, entro i termini contrattuali, le segnalazioni di guasto ad essa pervenute. Sul punto, precisa di aver emesso in data 2.08.2018 un rimborso di € 46,80, in forza di risposta al reclamo del 27.07.2018 versata in atti, per i 12 giorni di ritardata riparazione guasto dal 13.12.2017 al 24.12.2017.

In merito al modulo sottoscritto dalla Sig.ra Dxxx prodotto in atti, con la richiesta di rientro, TIM precisa che la richiesta di offerta formulata dall'utente era imprecisa e contraddittoria in quanto i flag selezionati erano contestualmente "Tim Smart" + "Fibra plus" + "internet fino a 20 mega" e "tariffa internet senza limiti".

Relativamente alla cessazione per morosità dell'utenza del 4.04.2018, TIM produce lettera raccomandata r.r. di preavviso del 27.04.2018, afferente il mancato pagamento delle fatture di dicembre 2017 e febbraio 2018.

L'Operatore conferma, sul punto, l'avvenuta riattivazione del servizio, a seguito di sospensione per morosità, con decorrenza 24.05.2018.

In ultimo, TIM conferma presenza di insoluto a carico dell'utenza per un totale di € 347.03.

3. Motivazione della decisione

A) Relativamente alla ritardata attivazione del servizio ADSL la domanda risulta essere meritevole di accoglimento; ed invero, a fronte della domanda di rientro in Telecom del 21.07.2017 relativo alla risorsa 06.9496380, è la stessa TIM a dichiarare in atti che l'attivazione del servizio ADSL fosse avvenuto solo con decorrenza al 13.12.2017 (cfr. lettera di attivazione TIM prot. 204287296 del 7/12/2017 – doc. 3)., causa precedente annullamento della richiesta per “*ko consistenza*”. Per tali motivi, ai giorni di ritardo decorrenti dal 21.07.2017 al 13.12.2017 vanno detratti i giorni contrattualmente previsti per l'attivazione del servizio ADSL (pari a gg 50). Ne deriva che in applicazione dell'art. 3 comma 1 Allegato A Del. 173/10/Cons in forza del quale: “*Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto (...) gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo*” l'indennizzo dovuto sarà pari ad € 712,50 calcolato su un totale di 95 giorni di ritardo.

B) La domanda di indennizzo per ritardata attivazione del piano tariffario “Fibra” non può essere accolta per un duplice ordine di motivi. In primis, in quanto il ritardo dell'attivazione di un piano tariffario non è *stricto sensu* indennizzabile in termini di delibera se non nella misura in cui l'omessa o la ritardata attivazione abbia comportato un esborso di costi maggiore a carico dell'utente (fattispecie non concretizzatasi nel caso concreto). In secundis, in quanto la stessa domanda di indennizzo per la ritardata attivazione della linea internet ha parzialmente assorbito l'asserito ritardo per il cambio piano tariffario. Ne è dimostrazione il fatto che i periodi di disservizio contestati (per il ritardo dell'attivazione dell'ADSL e della Fibra) si sovrappongono, con inammissibile duplicazione di un'identica richiesta di indennizzo. Ad ulteriore motivo di rigetto, concorre, in ultimo, la corresponsabilità dello stesso utente per la confusione ingenerata all'Operatore già in sede di prima richiesta di attivazione del servizio; ed invero, la titolare del contratto ha contestualmente selezionato nel modulo del 21.07.2017 una serie di opzioni tariffarie in palese contrasto tra loro (“Tim Smart” + “Fibra plus” + “internet fino a 20 mega” e” tariffa internet senza limiti”; cfr. allegato modulo sub n° 1).

C) In merito alla sospensione amministrativa del servizio dal 4.04.2018 al 24.05.2018 la domanda è meritevole di accoglimento. Sul punto, basti solo rilevare che – ancorché l'utente fosse effettivamente moroso alla data del distacco – la lettera raccomandata di preavviso dell'Operatore datata 27.04.2018 è stata predisposta ed inoltrata successivamente al distacco avvenuto 23 giorni prima. Ed infatti, per giurisprudenza costante di questa Autorità è illegittima la sospensione della linea disposta dall'operatore per asserita morosità, qualora la stessa sia stata disposta prima della scadenza del termine dilatorio previsto dal contratto per effettuare il pagamento e non preceduta da un congruo preavviso. Ne deriva l'applicabilità dell'art. 4, comma 1 ex

All. A Del. 73/10/Cons a mente del quale: “*Nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione*”. Per tali motivi si potranno calcolare € 7.50 per 50 giorni di sospensione per il servizio voce € 375,00 ed altrettanti per servizio internet per € 375,00, così per un totale di € 750,00.

D) La domanda di indennizzo per il malfunzionamento della linea voce, deve rigettarsi per genericità della stessa. Preliminarmente, sul punto, deve osservarsi che nell'ipotesi di malfunzionamento del servizio è onere dell'utente specificare – in relazione a ciascun inadempimento dedotto – l'arco temporale di interessamento, al fine di delineare e delimitare l'oggetto della richiesta. In particolare, oltre al periodo di malfunzionamento / interruzione del servizio, deve essere indicata anche la data di ripristino del servizio stesso. Come vedremo, nella fattispecie che qui ci occupa, non solo la natura del disservizio non è precisata, ma lo stesso periodo di durata è indicato in modo astratto.

Ed invero, pur ritenendo prevalente il principio secondo cui gli organismi di telecomunicazione sono tenuti ad erogare i servizi dedotti in contratto in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel caso di specie si rileva l'insufficiente e confusa esposizione dei fatti oggetto del procedimento, con particolare riferimento alla tipologia del contestato malfunzionamento, sia sotto il profilo della natura del disservizio sia sotto il profilo della durata dello stesso. Tale indeterminazione non permette neppure il certo inquadramento della fattispecie nell'alveo di quanto previsto al comma 1 (completa interruzione) o al comma 2 (irregolare o discontinua erogazione del servizio) di cui all'art. 5 ex All. A alla Delibera 73/11/Cons, rendendo la domanda assolutamente generica. Sul punto, giova ricordare che è onere dell'utente specificare, in relazione a ciascun inadempimento dedotto (ovvero, nel caso di specie, il malfunzionamento della linea) l'arco temporale di interessamento, al fine di delimitare l'oggetto della richiesta. In particolare l'utente avrebbe quindi dovuto provare e circoscrivere il periodo di malfunzionamento dell'utenza, evidenziando i giorni di effettiva sospensione della linea (laddove esistente) o di discontinuità del servizio.

A sostegno della genericità della domanda, basti notare che, nella stessa lettera di reclamo del 7.12.2017 – l'unica nella quale si fa riferimento a fruscii ed eco fastidiosi della linea voce – si cita altresì un malfunzionamento della linea ADSL “*fin dall'attivazione*” ponendo l'utente come *dies a quo* di attivazione dei servizi la data del 25.08.2017. Tale dichiarazione contrasta con quanto dedotto in giudizio dall'istante il quale lamenta in istanza, a quella stessa data, la mancata consegna del modem. Ulteriore indice di approssimazione nell'indicazione del periodo di disservizio, risiede nell'indicazione del lasso temporale, per il quale l'utente richiede l'applicazione dell'indennizzo previsto. Secondo quanto riportato in istanza dall'utente il detto periodo ricomprendrebbe il primo giorno di attivazione, fino al 15.05.2018 (mese in cui si sarebbe poi celebrata dinanzi al Corecom l'udienza di conciliazione in prima istanza), includendo così nel computo dei giorni di malfunzionamento anche l'intervallo di sospensione amministrativa del servizio da parte di TIM. Tali incongruenze ed

approssimazioni, in mancanza di ulteriori elementi specifici, rendono le richieste dell'utente non meritevoli di accoglimento.

E) Sulla mancata risposta al reclamo del 7.12.2017 la domanda risulta ammissibile nella misura in cui l'Operatore Telecom non ha fornito in atti riscontro specifico al reclamo in parola. Il periodo dovrà computarsi pertanto dal 7.12.2017 alla data di celebrazione dell'udienza di conciliazione del 22.05.2018, detratti i giorni contrattualmente previsti per il riscontro da parte del Gestore (45gg). Ne deriva che ai sensi di quanto previsto ex art. 11, comma 1 a mente del quale: *“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”* l'indennizzo per 121 giorni di ritardo sarà pari ad € 121,00.

F) La richiesta di storno non può essere accettata se non limitatamente alla fatture n°RN012xxxxx/2018 per € 77,84 e n°RN016xxxxx per € 28,84 coincidenti con il periodo di cessazione amministrativa per morosità.

G) Sulla richiesta di rimborso delle spese di procedura, la domanda non può essere accolta; ed invero a mente dell'art. 19 ex Delibera 173/07/Cons, comma 5 *“Nel provvedimento decisivo l'Autorità, nel determinare rimborsi ed indennizzi, tiene conto del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione”*; posta tale premessa, si evidenzia che prima di deferire la decisione al Collegio era stata formulata dal Gestore proposta congrua – anche alla luce degli indennizzi liquidati nella presente fase definitiva - che tuttavia il legale dell'utente non accettava. Ad ogni buon conto, si precisa che ai sensi del sopra citato disposto 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 26.03.2019 la quale – come si evince dai verbali – è avvenuta da remoto. Per tali motivi non si ritiene possibile riconoscere il rimborso delle spese richieste.

Tutto quanto sopra premesso,

IL CORECOM LAZIO

Vista la relazione del Responsabile del procedimento

DELIBERA

A parziale accoglimento della domanda della Sig.ra M. Dxxx, TIM xxx è tenuta al pagamento, a mezzo assegno intestato all'istante e da recapitarsi presso l'indirizzo di fatturazione, delle seguenti somme, maggiorate degli interessi legali al soddisfo:



1. € 712,50 ex art. 3 comma 1 All. A Del. 73/11/Cons per la ritardata attivazione dell'ADSL.
2. € 750,00 ex art. 4, comma 1 All. A Del. 73/11/Cons per l'illegittima sospensione amministrativa del servizio.
3. € 121,00 ex art. 11 comma 1 ex Del. 73/11/Cons per il ritardato riscontro al reclamo del 7.12.2017.
4. 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.
5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il presente decreto è notificato alle parti e pubblicato sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 14/09/2021

Il Dirigente
Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente
Avv. Maria Cristina Cafini

F.TO



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI