



DELIBERAZIONE
n. 84 del 14 dicembre 2018

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: xxx /Telecom Italia xxx**

Presenti:

ENZO BROGI	<i>Presidente</i>
CHETI CAFISSI	<i>Vice Presidente</i>
ALBERTO LAPENNA	<i>Componente</i>
ELETTRA PINZANI	<i>Componente</i>
MASSIMO SANDRELLI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente sostituto per le funzioni e attività inerenti il Corecom incaricato della redazione del presente atto*

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, "*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 "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo" e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO l' "Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e 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;

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 della Toscana in data 16 gennaio 2018", e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";

VISTA la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";

ATTESO CHE in data 19 novembre 2015 il Sig. xxx, per il tramite dell'associazione Federconsumatori di La Spezia, tramite PEC (consiglioregionale@postacert.toscana.it) chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia xxx (di seguito, per brevità, Telecom Italia) ai sensi dell'art. 14

del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il “Regolamento”);

VERIFICATO che la suddetta istanza non risultava pervenuta per problemi tecnico-informatici di quest’ufficio;

VERIFICATA la correttezza della trasmissione dell’istanza, con la nota del 6 aprile 2017 questo Ufficio comunicava alle parti, ai sensi dell’articolo 15 del summenzionato Regolamento, l’avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

Il Sig. xxx, titolare di un contratto residenziale sull’utenza n. 0187 420xxx con la società Telecom Italia xxx, lamenta, da parte dell’operatore, la mancata attivazione del servizio di fonia e dati.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- “ *in data 28/10/2014, ha stipulato solo verbal ordering con Telecom, il contratto per la fornitura del servizio voce ed internet sull’utenza 0187-420820, nel domicilio di Via Nazionale Cisa 42 del comune di Licciana Nardi (MS). Predetta Società, non ha inviato alcuna documentazione contrattuale (in contrasto fra l’altro con quanto previsto dal vigente Codice del Consumo) ma esclusivamente la comunicazione prot. 166986924 del 21/11/2014 (ALL.1), con cui si è obbligata all’attivazione per la medesima data*”;

- “ *da allora, attende invano l’attivazione del servizio*”;

- “ *Telecom, a distanza di pochi giorni, procrastina indeterminatamente l’adempimento per presunti: «permessi tecnici necessari» (cfr. ALL.2 prot. 167136302). La stessa Società, dopo 243 giorni dalla richiesta dell’istante, con prot. C12984592 del 10/10/2015 (ALL.3) riferisce incredibilmente: « la Sua richiesta è all’attenzione degli uffici tecnici di competenza. Stiamo facendo tutto il possibile per accelerare i tempi di allaccio.....». Controparte, con prot. 172761309 del 13/10/2015 (cfr. ALL. 4), “annulla la richiesta (mancata attivazione del servizio). Telecom, con successivo prot. 174045918 del 11/10/2015 (ALL.5), sostituisce inaudita altera parte il numero di utenza dell’istante in 0187-421410 e, procrastina ulteriormente il termine di attivazione al 21/07/2015*”;

- *in data 1/09/2015, si [rivolgeva] alla caserma dei Carabinieri di Licciana Nardi per denunciare l’interruzione di un pubblico servizio e/o qualsivoglia eventuale fatto-reato nei confronti di Telecom (cfr. All. 5 Bis). Il personale di suddetta caserma [interveneva] telefonando al 187 che, [prometteva] pronta soluzione del problema.*

- “ *l’abitazione del Sig. xxx in passato, è già stata servita da impianto Telecom, come si evince dai due fotogrammi allegati che (ALL. 6 e 7) che, evidenziano il passaggio del cavo sull’edificio e della canalina esternamente alla proprietà*”;

- nel frattempo Telecom richiedeva il pagamento della somma di euro 180,50 che provvedeva a pagare, anche se non ritenuti dovuti;

- “ *con racc. a/r del 7/04/2015 (ALL.9)*”, tramite l’Associazione Federconsumatori richiedeva” *l’attivazione del servizio entro e non oltre 15 giorni (...), pena risoluzione del contratto ex art. 1454*

c.c., per esclusiva responsabilità di Telecom”;

- il reclamo rimaneva inesitato;

- *“Telecom, in data 6/11/2015, attivava la linea con diversa numerazione 0187408261.*

In data 22 ottobre 2015 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Telecom Italia tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso, per la mancata adesione.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

i) il *“rimborso di € 180,50”;*

ii) l’*“Indennizzo ex art. 3 dell’allegato A alla delibera 73/11/CONS, nella misura di € 15,00 al giorno (servizio voce) per giorni 166= TOT. € 2490,00. Decorrente dal 7/11/2014 (come previsto dall’art.3 delle condizioni contrattuali Telecom) e sino al 22/04/2015 (risoluzione contrattuale per inadempimento di Telecom);*

iii) l’*“Indennizzo ex art. 3 dell’allegato A alla delibera 73/11/CONS, nella misura di € 15,00 al giorno (servizio adsl) per giorni 166= TOT. € 2490,00. Decorrente dal 7/11/2014 (come previsto dall’art. 3 delle condizioni contrattuali Telecom) e sino al 22/04/2015 (risoluzione contrattuale per inadempimento di Telecom);*

iv) l’*“Indennizzo di € 300,00, previsto nel caso della mancata risposta ai reclami”.*

2. La posizione dell’operatore.

La società Telecom Italia , in data 5 maggio 2017 ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale ha dedotto che:

- *“quanto dichiarato dall’istante non è supportato da una documentazione idonea a riscontrare quanto assunto e pertanto ogni tipo di richiesta risulta formulata in modo apodittico”.*

-*“In primo luogo, è opportuno rettificare la versione dei fatti fornita da parte avversa, che lamenta la mancata attivazione della linea n. 0187.420xxx, sebbene l’esponente società abbia intrapreso ogni iniziativa utile a non lasciare isolata l’istante, come dimostra l’avvenuto allacciamento del n. 0187.408xxx (avvenuto in data 6 novembre 2015).Dalle verifiche svolte internamente ai sistemi informativi in uso a TIM, risulta che il 4 novembre 2014 è stato emesso OL per l’attivazione del numero 0187.420820, come conferma la Welcome Letter datata 10 novembre 2014 (Doc. 1). Successivamente, TIM informava il Sig. xxx che detta attivazione era stata posticipata in data 21 novembre (Doc. 2), a cui faceva seguito, il 26 novembre, una nuova lettera contenente una probabile data di attivazione al 7 aprile 2015 (Doc. 3). In tale lettera si precisa che detto ritardo era indipendente dalla volontà dell’operatore perché “...siamo in attesa di ottenere i permessi necessari per la sua realizzazione. Pertanto non siamo in grado di attivare la Sua linea telefonica entro i termini previsti dalle Condizioni Generali di Abbonamento. Il superamento di tale difficoltà è ad oggi ipotizzabile entro il 17/04/2015”. Quella di TIM quindi, oltre ad essere una comunicazione conforme agli obblighi informativi incombenti sull’operatore nell’ambito dei rapporti con i clienti finali, è da ritenersi un’ammissione di estraneità alla lamentata ritardata attivazione della linea, impedita dalla mancanza dei permessi urbanistici necessari e, pertanto, la stessa data indicata era una stima puramente teorica del termine entro il quale si supponeva di superare detto ostacolo tecnico. Controparte tuttavia, già in data 12 dicembre 2014, indirizzava a TIM la prima lettera di reclamo (Doc. 4), pur essendo perfettamente a conoscenza del*

fatto che quest'ultima nulla avrebbe potuto prima del termine stimato del 7 aprile 2015. L'esponente società comunicava quindi il 10 marzo quanto segue: "...la Sua richiesta è all'attenzione degli uffici tecnici di competenza. Stiamo facendo tutto il possibile per accelerare i tempi di allaccio. La ringraziamo per l'attesa" (Doc. 5) Faceva seguito un ulteriore reclamo, tramite Federconsumatori, in data 7 aprile 2015 (Doc. 6) e finalmente, il 17 aprile, veniva emesso l'OL di attivazione per la linea n. 0187.420xxx, che subiva annullamento in data 11 maggio 2015 per richiesta dello stesso istante, come da nota "Q25 RR: ,, - negati permessi condominio per scavo su suolo se risolvono rifarà domanda avanti nel tempo. Il 13 maggio 2015 TIM informava tramite comunicazione scritta il Sig. Izzo che, come da sua richiesta, l'OL di attivazione era stato annullato (Doc. 7). Non si comprende quindi la natura delle doglianze mosse in questa sede nei confronti dell'esponente società, che si è adoperata in ogni maniera possibile per eseguire la richiesta di attivazione del Sig. xxx e trovandosi infine impossibilitata (ed essa stessa danneggiata) dal comportamento ostruzionistico del condominio limitrofo all'abitazione dell'istante. Quest'ultimo dunque non ha alcun motivo per addebitare a TIM una responsabilità che deriva, di contro, da circostanze di fatto non conosciute e a cui è totalmente estranea. Peraltro, nonostante l'avvenuta rinuncia, il 21 maggio 2015 TIM riceveva l'ennesimo reclamo (Doc. 8), a cui seguiva, il 27 maggio, l'emissione di un OL per l'attivazione di un nuovo e diverso numero (0187.408xxx), non sottoposto a definizione, ma per il quale - si ribadisce - l'attivazione interveniva in data 6 novembre 2015. Posto quanto sopra, è dunque evidente come la condotta di TIM sia stata diligente e rispettosa di tutti gli obblighi contrattualmente previsti, avendo sempre fornito idonea informazione all'istante circa la probabile data di attivazione del n. 0187.420xxx, ma non potendo in alcun modo aggirare la problematica legata ai permessi condominiali, circostanza tutt'altro che inconsistente come si eccepisce ex adverso e totalmente indipendente dalla sfera di azione dell'esponente società. Non a caso, l'art. 4 delle Condizioni generali di abbonamento al servizio telefonico di base (Doc. 9) prevede una causa di esenzione di responsabilità in favore di TIM nei termini seguenti: "Qualora per cause imputabili a TIM il Servizio venga attivato in ritardo rispetto ai tempi previsti, il Cliente ha diritto agli indennizzi di cui al successivo articolo 33 ed alla possibilità di richiedere il maggior danno subito, come previsto dal Codice Civile, fermo restando che TIM non è in alcun caso responsabile per ritardi attribuibili a forza maggiore o eventi (quali a titolo esemplificativo e non esaustivo mancato/ritardato rilascio dei permessi di scavo, autorizzazioni, ecc.) non direttamente attribuibili alla stessa TIM"

3. Motivazione della decisione.

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

Con riferimento alla richiesta *sub i*), volta al rimborso dell'importo di euro 180,50 relativi ai costi di disattivazione di un'utenza mai attivata deve essere accolta, in mancanza di prova contraria fornita dall'operatore.

Con riferimento alle richieste *sub ii) e iii)* volte alla liquidazione dell'indennizzo per la mancata attivazione dei servizi voce e dati di un'utenza *consumer*, le stesse devono trovare accoglimento per i motivi che seguono. Dalla documentazione prodotta da entrambe le parti, è stato possibile rilevare che l'istante, in data 28/10/2014, aveva richiesto l'attivazione dei servizi voce e dati sull'utenza telefonica n. 0187 420xxx e che in data 21/11/2014, Telecom Italia aveva comunicato la data del 21/11/2014, come data prevista per l'attivazione dei servizi, in difformità da quanto previsto dalle Condizioni di contratto che prevedono un termine di 10 giorni per l'attivazione dei servizi, salvi impedimenti tecnici da comunicare all'istante. In seguito, in data 26/11/2014, Telecom Italia aveva nuovamente rimodulato la data prevista per l'attivazione al 17/04/2015 per la necessità di permessi tecnici. L'istante, stanco di

attendere l'attivazione dei servizi, in data 7 aprile 2015, aveva richiesto l'attivazione dei servizi entro il termine ultimo del 22 aprile 2015, decorso il quale, il contratto era da intendersi risolto *ipso iure* per inadempimento del gestore. Tanto premesso, Telecom Italia sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 3 del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro pari a euro 7,50 *pro die* per ciascun servizio (voce e dati) per il numero complessivo di giorni pari a 166 calcolati dal 7 novembre 2014 (dalla richiesta di attivazione del 28/10/2014 occorre aggiungere 10 giorni così come previsto dalle Condizioni di contratto) fino al 22/04/2015 (data in cui è avvenuta la risoluzione per inadempimento del gestore) per un totale pari a euro 2.490,00.

Con riferimento alla richiesta *sub iv)* volta alla liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo inviato dalla Federconsumatori in data 7 aprile 2015, la stessa non può trovare accoglimento in quanto l'istante dapprima sollecita l'attivazione dei servizi relativi all'utenza n. 0187 420xxx e, in caso di mancata attivazione entro la data del 22/04/2015, richiede la risoluzione automatica del contratto che risulta confermata dalla nota di Telecom Italia del 13/05/2015.

Infine si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento, la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura.

VISTO l'Ordine di Servizio del Segretario Generale n. 9 del 24 luglio 2018, con il quale, a seguito della temporanea assenza della Dott.ssa Cinzia Guerrini, è stato individuato il Dott. Luciano Moretti, dirigente del Settore "Analisi di fattibilità e per la valutazione delle politiche. Assistenza al Difensore Civico, al Garante dei detenuti e all'Autorità per la partecipazione" quale dirigente sostituto per le funzioni e attività inerenti il Corecom;

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott. Luciano Moretti ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti volta su proposta del Presidente nella seduta del 14 dicembre 2018;

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 19 novembre 2015 dal sig. xxx nei confronti dell'operatore Telecom Italia xxx, che detto operatore provveda, tramite bonifico o assegno bancario:

1. a rimborsare l'importo di euro 180,50;
2. a corrispondere la somma di euro 2.490,00 a titolo di indennizzo per la mancata attivazione dei servizi voce e ADSL;
3. a corrispondere la somma di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e delle Linee Guida approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti 1 e 2 dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

DELIBERAZIONE
n. 84 del 14 dicembre 2018

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Segretario
Luciano Moretti

Il Presidente
Enzo Brogi