

DELIBERA N. 063/2021/CRL/UD del 18/03/2022
R. Sxxx/VODAFONE SPA/TIM S.P.A.
(LAZIO/D/146/2018)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 18/03/2022;

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”;

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 acquisita con protocollo n. D760 del 06/02/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, codice cliente Vodafone n. 12491xxxx, a seguito dell'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, intervenuto in data 29 gennaio 2018, ha richiesto l'intervento in sede di definizione del Corecom Lazio, rappresentando, in sintesi, che:

- a. In data 17.07.2017 aveva stipulato con Vodafone S.p.A: un contratto di utenza con la formula “*Iper Fibra Family fino a 100 Mega*”, presso la sua abitazione di nuova costruzione, sita in Roma, via Pxxx n. 59;
- b. In data 22.07.2017, un tecnico Vodafone si recava presso l'abitazione per effettuare l'istallazione della linea, che, però, non riusciva a portare a termine, stante la necessità di operare l'allaccio sulla centralina di competenza del proprietario della rete (Tim);
- c. In data 28.07.2017, si recava presso l'abitazione una ditta subappaltratrice di Tim, la quale non riusciva a compiere tale operazione, a causa degli esiti di un precedente intervento manutentivo, mal eseguito, che impediva di portare il cavo necessario per l'allaccio dell'abitazione dell'utente sino alla centralina; i tecnici della ditta intervenuta rimettevano direttamente a Tim la soluzione della problematica;
- d. Nei giorni successivi, né Tim né Vodafone si sarebbero attivati per provvedere a compiere tale intervento;
- e. In data 01.08.2017, l'istante inviava formale reclamo e diffida a Tim e Vodafone, sollecitando la soluzione della problematica;
- f. In data 19.08.2017, Vodafone riscontrava rilevando che l'attivazione della rete non era potuta realizzarsi per causa a lei non imputabile; Tim, invece, ometteva di riscontrare;
- g. Al momento di presentazione della richiesta di definizione, l'istante era ancora privo della rete telefonica presso la sua abitazione.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto:

- i. L'indennizzo per la mancata attivazione del servizio;
- ii. L'indennizzo per mancata risposta a reclami;
- iii. L'indennizzo per “il maggior danno di natura patrimoniale”;
- iv. Il rimborso delle spese della presente procedura.

2. La posizione degli operatori

2.1. La posizione di Tim S.p.A.

L'operatore Tim S.p.A., ha contestato le pretese dell'utente, rilevando, in particolare:

- a. di non aver intrattenuto alcun rapporto contrattuale con l'odierno istante;
- b. che, nella vicenda *de qua*, si è limitata ad intervenire con la sua divisione *Wholesale* al solo fine di garantire tecnicamente l'attività di attivazione richiesta da altro operatore;

- c. che tale intervento non avrebbe determinato alcun legame contrattuale con l'istante, non potendo, pertanto, costituire oggetto di contenzioso o fonte di inadempimento contrattuale nei riguardi dello stesso.

L'operatore Tim S.p.A. ha, quindi, concluso per l'infondatezza dell'istanza di indennizzo proposta nei suoi riguardi e per il conseguente rigetto della stessa.

2.2. La posizione di Vodafone S.p.A.

L'operatore Vodafone S.p.A., nella memoria difensiva inoltrata il 13 marzo 2018, ha contestato le pretese dell'utente, evidenziando, in particolare:

- a. in via preliminare, l'inammissibilità di ogni istanza formulata dall'utente in fase di definizione che non sia stata oggetto del preventivo tentativo di conciliazione;
- b. nel merito, che nessuna responsabilità può esserle ascritta per la mancata attivazione della linea telefonica, considerato che l'impossibilità era derivata da causa tecnica non imputabile alla stessa, avendo ricevuto il "k.o." da Tim ai fini dell'allaccio della nuova utenza;
- c. che tale impossibilità è stata comunicata regolarmente all'utente anche riscontrando al suo reclamo;

L'operatore Vodafone S.p.A. ha, quindi, concluso per l'infondatezza dell'istanza di indennizzo proposta nei suoi riguardi e per il conseguente rigetto della stessa.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si dichiara l'inammissibilità della richiesta di corresponsione dell'indennizzo per "il maggior danno di natura patrimoniale" che l'istante assume aver subito. La domanda è inammissibile, risolvendosi in una richiesta di risarcimento del danno che esorbita dalle competenze del Corecom. Sul punto, infatti, costituisce principio consolidato (v. su tutti il punto III.1.3. delle Linee Guida approvate con delibera Agcom 276/13/CONS), che, non rientrando il risarcimento del danno nel possibile oggetto delle pronunce del procedimento di definizione (delineato tassativamente dall'art. 19, co. 4, delibera n. 173/07/CONS, applicabile *ratione temporis*), solo se nell'istanza è formulata esclusivamente una richiesta di risarcimento, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal *nomen juris* indicato dalla parte. Nel caso in cui, invece, la parte richieda sia la liquidazione degli indennizzi che dei danni, in sede di pronuncia la domanda di danni deve essere dichiarata inammissibile. Nella vicenda in esame, l'istante con il GU14 ha richiesto sia l'indennizzo regolamentare per mancata risposta ai reclami e per mancata attivazione del servizio, sia il risarcimento del maggior danno che assume aver patito. Pertanto, alla luce di quanto previsto dalle Linee Guida di cui alla delibera n. 276/13/CONS, la richiesta di danni va dichiarata inammissibile perché esorbitante rispetto al possibile contenuto dei provvedimenti di definizione, ristretto alle sole richieste di rimborsi e di indennizzi (cfr. art. 19, co. 4, delibera n. 173/07/CONS).

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, si ritiene che le richieste formulate dalla parte istante possano trovare parziale accoglimento nei soli riguardi di Tim S.p.A., nei limiti di seguito specificati.

In via preliminare, deve ritenersi inammissibile, siccome generica e di mero stile, l'eccezione formulata da Vodafone S.p.A. con memoria di costituzione del 13.03.2018, circa l'inammissibilità di qualsiasi richiesta dell'istante che non sia stata oggetto del preventivo obbligatorio tentativo di conciliazione. Infatti, la parte che eccepisce la inammissibilità delle avverse richieste ha l'onere quantomeno di indicare le richieste contestate, affinché eventuali profili di inammissibilità o improcedibilità delle domande possano oggetto di pronuncia da parte dell'Autorità; al contrario, in caso di generica formulazione, dette eccezioni risultano meramente dilatorie dei tempi di conclusione del procedimento e non meritano alcun accertamento d'ufficio (v. Delibera Agcom n. 36/16/CIR).

Con riguardo alla richiesta sub *i.*, l'istante lamenta la mancata attivazione della linea telefonica presso la sua abitazione sita in Roma, alla via Pitea, n. 59. Ha, quindi, chiesto l'indennizzo per mancata attivazione del servizio. La richiesta è meritevole di accoglimento nei soli confronti di Tim S.p.A., nei termini che seguono. Costituisce principio consolidato che, in assenza di riscontri probatori da parte dell'operatore, a fronte del ritardo lamentato dall'utente nell'attivazione del servizio, il disservizio è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità dell'operatore, con conseguente corresponsione di un indennizzo in favore dell'utente (*ex multis* cfr. Agcom Delibera n. 4/10/CIR). Al contrario, non sussistono gli estremi per la liquidazione dell'indennizzo qualora risulti provato che il ritardo nell'attivazione del servizio non sia imputabile all'operatore convenuto ma al gestore della rete (v. Agcom Delibera n. 9/11/CIR). Nel caso di specie, l'operatore con cui l'istante aveva stipulato il contratto di utenza, Vodafone S.p.A., ha sufficientemente dimostrato che la mancata attivazione del servizio è dipesa da causa a lui non imputabile, avendo ricevuto il k.o. tecnico all'attivazione da parte del proprietario e gestore dell'infrastruttura di rete (Tim S.p.A.) ed informando tempestivamente di ciò l'istante. Non può, dunque, essere accolta la domanda di indennizzo nei suoi riguardi. La richiesta di indennizzo è, invece, meritevole di accoglimento nei confronti di Tim. Infatti, come già rilevato da questo Corecom con delibera n. 31/13/CRL (segnalata anche dall'istante), Tim S.p.A., pur non essendo parte formale del contratto di utenza, quale operatore proprietario della rete di accesso, ha specifici obblighi normativi (v. artt. 53 ss. d.lgs. n. 259/2003, delibera Agcom n. 314/09/CONS) volti a garantire alla generalità dell'utenza l'accesso al servizio universale. Nella vicenda *de qua*, Tim non ha dimostrato l'esistenza di causa esimenti della sua responsabilità rispetto alla mancata attivazione del servizio, essendosi limitata ad escludere la presenza di un vincolo contrattuale con l'odierno istante. Circa la quantificazione dell'indennizzo, deve farsi applicazione dell'art. 3, comma 1, delibera n. 73/11/CONS, secondo cui "*nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo*". Nel caso in esame, il *dies a quo* dal quale computare il periodo di disservizio può essere individuato nel giorno

01.08.2017, data (non contestata) della formale diffida inoltrata dall'istante anche nei confronti di Tim. *Dies ad quem* può essere invece individuato nel 24.9.2018, data dell'udienza di definizione e sede in cui l'istante ha avuto, definitivamente modi, di confrontarsi con i gestori sul disservizio occorso. Pertanto, considerato l'indennizzo previsto dalla delibera 73/11/CONS pari a € 7,50 *pro die*, ne deriva che l'operatore Tim deve corrispondere all'istante la somma complessiva di € 3142,5 (7,50 euro x 419 giorni).

Con riguardo alla richiesta sub *ii.*, l'istante ha domandato l'indennizzo per mancata risposta ai reclami. La richiesta deve essere respinta nei riguardi di entrambi gli operatori convenuti. Nei confronti di Vodafone, infatti, risulta in atti un solo reclamo (del 01.08.2017) che risulta regolarmente riscontrato in data 19.08.2017. Nei riguardi di Tim, invece, pur non risultando in atti la risposta alla diffida inoltrata il medesimo 01.08.2017, non sembrano sussistere gli estremi per la concessione dell'indennizzo previsto dall'art. 11 delibera n. 73/11/CONS. Infatti, come rilevato dal Corecom Lazio con la delibera n. 31/13/CRL, allegata dalla stessa parte istante, l'obbligo di rispondere al reclamo dell'utente trova il suo specifico fondamento giuridico nel contratto in essere fra l'utente e l'operatore. Nel caso in esame, fra l'istante e Tim, all'epoca del reclamo, non sussisteva alcun rapporto contrattuale, partecipando Tim alla procedura solo nella veste di proprietario dell'infrastruttura di rete. Spettava a Vodafone fornire i chiarimenti richiesti. A differenza della mancata attivazione del servizio, nessun indennizzo si ritiene quindi si ritiene riconoscere all'utente a questo titolo.

Da ultimo, in ordine all'istanza sub *iv.*, relativa al rimborso delle spese, si ritiene, alla luce delle Linee Guida di cui alla delibera 276/13/CONS, visto l'esito della fase di definizione, si ritiene rispondente ad equità di poter liquidare in favore dell'istante la somma di € 50,00, ponendo l'obbligo nei soli riguardi di Tim S.p.A.

Per tutto quanto sopra esposto e considerato,

IL CORECOM LAZIO DELIBERA

Articolo 1

Di accogliere l'istanza del Sig. Sxxx R. nei confronti degli operatori Tim S.p.A. e Vodafone S.p.A. nei limiti di cui alle motivazioni in premessa, disponendo:

- quanto alla richiesta sub *i.*, di pagare all'istante la somma di € 3142,5 (tremilacentoquarantadue/5), a titolo di indennizzo per mancata attivazione del servizio, ponendo l'obbligo a solo carico di Tim S.p.A.;
- quanto alla richiesta sub *ii.*, non accogliere la richiesta dell'istante;
- quanto alla richiesta sub *iii.*, di dichiarare inammissibile la richiesta dell'istante;
- quanto alla richiesta sub *iv.*, di pagare all'istante la somma di € 50,00 (cinquanta euro), a titolo di spese della procedura, ponendo l'obbligo a carico solo di Tim S.p.A.

1. 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.
2. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
3. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

18/03/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.TO