

DELIBERA N. 054/2022/CRL/UD del 18/03/2022

L. SXXX/TIM SPA

(Lazio/D/603/2017)

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. D3978 del 12/06/2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Posizione utente

L’utente sottoscriveva on line in data 2.12.2016 contratto TIM per l’attivazione presso la propria abitazione di linea telefonica e internet in banda larga (fibra). Tuttavia, nonostante

venisse fissato dall'Operatore una data per l'intervento tecnico di attivazione, nessuno si presentava all'appuntamento e la linea non veniva attivata.

Sostiene, a sostegno delle proprie doglianze, di aver reclamato nei confronti di Telecom per l'omessa attivazione, inizialmente a mezzo reclamo on line del 17.12.2016, poi a mezzo PEC del 3.02.2017 e, infine, a mezzo reclamo telefonico, senza ricevere riscontro alcuno.

In ragione di quanto sopra ha quindi chiesto:

- i) L'attivazione immediata della linea;
- ii) Indennizzo per ritardata attivazione della linea voce ed internet, con decorrenza dalla data della prima richiesta on line del 2.12.2016;
- iii) Indennizzo per la ritardata/omessa risposta a ciascun reclamo;
- iv) accertamento e dichiarazione della data del 2.12.2016 quale dies ad quem (rectius: dies a quo) per il computo di decorrenza dei termini di 24 mesi per l'esercizio del diritto di recesso senza alcuna penale.

2. Posizione dell'Operatore Telecom

Telecom replica sostenendo di aver prontamente lavorato la richiesta dell'utente datata 2.12.2016 ma che tuttavia si trovava, suo malgrado, impossibilitata a procedere con l'attivazione della linea con assegnazione di numero provvisorio 06.xxxxx6 per "per rete satura/indisponibilità di slot in centrale".

In merito ai reclami inoltrati dall'istante, TIM rivendica al caso di specie l'applicazione dell'art. 11, comma 2, All. A Del 72/11/Cons in forza del quale: "L'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria a prescindere dal numero di utenze interessate dal reclamo ed anche in caso di reclami reiterati o successivi purché riconducibili al medesimo disservizio".

Relativamente alla richiesta di accertamento del dies a quo del 2 dicembre 2016 (anziché "ad quem", come erroneamente indicato dall'istante) "per il decorso dei 24 mesi ai fini dell'esercizio del recesso dell'utente senza alcuna penale", TIM ne eccepisce l'inammissibilità in quanto afferente ad un potere di accertamento che esula dalla competenza materiale del Corecom adito, giusto quanto previsto dall'art. 19 co. 4 della Delibera Agcom n. 173/07/CONS. In tal senso, con questa norma viene per l'Operatore individuato il contenuto vincolato della cognizione e del relativo eventuale provvedimento finale del Corecom, proprio in quanto soggetto delegato facente funzione dell'Agcom, in cui non è ricompreso alcun ordine specifico di fare.

In sede di repliche l'utente insiste per le proprie richieste di indennizzo tutte in quanto previste e riconosciute espressamente sia dalla Carta dei Servizi che dalla regolamentazione vigente; in particolare per quanto attiene la validità dei reclami, l'istante insiste affinché tutti e tre le richieste vengano considerati valide in quanto inoltrate ai canali ufficiali dell'operatore.

Sull'eccezione di inammissibilità sollevata dell'Operatore, il Sig. Sabatino insiste affinché le proprie richieste vengano tutte accolte in quanto competerebbe al "Corecom il potere di indagare in merito allo stato del rapporto contrattuale di utenza e di esprimersi attraverso un potere di accertamento in ordine alle circostanze che abbiano potuto incidere, in via patologica, sul rapporto contrattuale in essere".

In sede di ulteriori repliche, la TIM ribadisce che, come specificato all'interno della Carta dei Servizi, i canali ufficiali considerati valevoli da parte di TIM per la formulazione di reclami, così come riepilogato nella Carta Servizi sono esclusivamente il sito ufficiale, il servizio Clienti 187 e la casella postale, con espressa esclusione dei canali social network.

Circa l'individuazione del lasso tempo oggetto di addebito, la Società Convenuta precisa che - sempre con riguardo alle tempistiche previste dalla Carta Servizi - l'asserito ritardo deve essere computato solo una volta decorso il lasso temporale di 60 giorni previsto per l'attivazione del Servizio Fibra.

3. Repliche dell'utente

Con ulteriori repliche il Sig. Sabatino contesta la tardività delle memorie di TIM in quanto inviate oltre il termine fissato dal provvedimento di avvio del procedimento, chiedendone lo stralcio.

4. Motivazione della decisione

i) Preliminarmente in punto di rito, nonostante l'eccezione dell'utente sollevata a mezzo di ulteriore memoria "in replica delle repliche", la scrivente Autorità considera tempestiva la memoria difensiva in replica della TIM, posto che il termine perentorio a tal fine concesso dal Corecom Lazio con la nota del 13.06.2017 di avvio del procedimento per la proposizione delle memorie difensive (giorni 30) ed eventuali repliche (ulteriori 10 gg) scadeva il giorno domenica 23.07.2017; si evidenzia infatti che, sia nel processo amministrativo, sia nel processo civile, se il giorno di scadenza per un adempimento è festivo il termine è prorogato di diritto al primo giorno seguente non festivo (art. 52, 3° comma decreto legislativo 2 luglio 2010 n. 104: "Se il giorno di scadenza e' festivo il termine fissato dalla legge o dal giudice per l'adempimento e' prorogato di diritto al primo giorno seguente non festivo"; art. 155, 4° comma, c.p.c.: "Se il giorno di scadenza è festivo, la scadenza è prorogata di diritto al primo giorno seguente non festivo"). Per analogia legis, pertanto, ed anche secondo giurisprudenza di legittimità (Cass. II, 24 settembre 2010 n. 24375/10) tale principio deve ritenersi applicabile anche nel procedimento amministrativo, con la conseguenza che qualora i termini fissati con la lettera di avvio del procedimento scadano in giorno festivo, sono prorogati al primo giorno seguente non festivo, a nulla rilevando le diverse previste modalità di trasmissione via fax o telematica, che comunque richiedono anch'esse, come il deposito di un atto, la materiale formale ricezione da parte del personale addetto all'ufficio, non presente nei giorni festivi (cfr. Delibera n. 26/12/CRL). La memoria in replica depositata dalla TIM presso il Co.re.com Lazio a mezzo PEC del giorno lunedì 24.07.2017, è pertanto tempestivamente depositata ed ammissibile.

Così come tempestive sono, per le medesime motivazioni, le ulteriori repliche dell'utente inviate alla stessa data del 24.07.2017, le quali debbono pertanto considerarsi correttamente inserite nel presente procedimento.

Nel merito. La richiesta di accertamento del dies a quo per il computo dei termini per la risoluzione contrattuale senza penali formulata dal cliente non è ammissibile in questa sede. Ed infatti, la stessa non risulta inquadrabile in termini di Delibera, stante la previsione di cui al comma 4 dell'Art. 19 Del 173/07/Cons in forza del quale: "l'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Non essendo previsto un espresso obbligo di accertamento o di imposizione di facere a carico del gestore, al di fuori delle previsioni di cui al provvedimento d'urgenza, la richiesta di parte istante non può essere accolta. In tal senso, dalla semplice disamina dei contenuti delle norme processuali, è facile evincere che tra i poteri conferiti al Corecom esuli del tutto quello "di indagare in merito allo stato del rapporto contrattuale di utenza e di esprimersi attraverso un potere di accertamento (...)", qualora il detto accertamento non sia esclusivamente funzionale alla determinazione di un indennizzo. Alla luce di quanto premesso, in ausilio delle esigenze del Sig. Sxxx afferenti l'accertamento della decorrenza dei termini contrattuali (e delle relative conseguenze sull'esercizio del diritto di recesso), soccorre la previsione di cui al successivo comma 5 dell'art. 19 della citata Del. a mente del quale: "Resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno". Per tali doglianze (sentenza di accertamento ed eventuali profili risarcitori), pertanto, l'utente potrà sempre rivolgersi alle Autorità Giudiziarie preposte.

Per i medesimi profili procedurali, non risulta ammissibile neanche la domanda di condanna del Gestore all'attivazione del servizio voce e internet. Come noto, infatti, le dette richieste possono essere presentate esclusivamente a mezzo modulo GU5 afferente una distinta procedura d'urgenza, volta all'ottenimento di provvedimento nei confronti del Gestore per l'attivazione del servizio. Ed invero, contestualmente alla proposizione dell'istanza per l'esperimento del tentativo di conciliazione o nel corso della relativa procedura o dell'eventuale procedimento per la definizione della controversia l'utente può chiedere al Co.re.com l'adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire la continuità nella fruizione del servizio. Nulla di tutto questo risulta esperto dall'utente, il quale del tutto irrisolutamente si è limitato a formalizzare la richiesta in sede di GU14, restando inerte sul fronte della procedura d'urgenza.

ii) *Sulla tardiva attivazione del servizio.* La società Telecom ha sostenuto nelle proprie memorie difensive di essere stata impossibilitata nell'attivazione delle numerazioni per "per rete satura/indisponibilità di slot in centrale" e che, conseguentemente, la richiesta non è stata processata come dovuto. Per tali motivi, si applicano a carico di TIM gli indennizzi di cui agli articoli 3 comma 1 ex All. A Delibera 73/11/Cons per la linea voce e dati, detratti i 60 giorni previsti dalla Carta dei Servizi per l'attivazione del servizio Fibra. Per quanto attiene il dies a quo

della decorrenza del ritardo, dall'istruttoria è emerso che la prima richiesta di attivazione sottoscritta dall'utente, e prodotta in atti, è datata 2.12.2016, giorno dal quale dovrà essere computato il lamentato disservizio. Viceversa, sarà possibile determinare il dies ad quem nella data di celebrazione dell'udienza di conciliazione del 27.03.2017, considerata come prima occasione utile in cui istante e gestore hanno avuto la possibilità di confrontarsi in merito al disservizio occorso. E difatti non può non trascurarsi che, stante l'inadempienza del fornitore del servizio, l'utente ben avrebbe potuto avvalersi della possibilità di incardinare una procedura d'urgenza volta all'ottenimento di un provvedimento temporaneo (GU5) ovvero, più semplicemente, della facoltà di recesso senza costi, stante il perdurante inadempimento del gestore e rivolgersi ad altro gestore.

Poste le predette premesse, la Telecom sarà tenuta al pagamento di indennizzo di € 7,50 (ex art. 3, comma 1) dal 31.1.2017 al 27.03.2017 per 55 giorni di ritardo già detratti i 60 gg previsti dalla Carta dei Servizi per l'attivazione della linea con tecnologia Fibra, per € 825,00;

iii) Infine, *in merito alla mancata risposta al reclamo*, le contestazioni dell'utente risultano meritevoli di accoglimento. Ed invero, come peraltro confermato dallo stesso Operatore, il primo reclamo on line del 17.12.2016 otteneva riscontro di presa in carico e, pertanto, di conoscenza da parte di TIM; quest'ultima tuttavia, nonostante la presa in carico del reclamo, non forniva riscontro alcuno alle doglianze dell'utente. Premesso quanto sopra spetta alla parte istante indennizzo ai sensi di quanto previsto dall'art. 11 comma 1 ex All. A Del. 73/11/Cons: "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", dal 17.12.2016 al 27.03.2017 (data di celebrazione dell'udienza di conciliazione) detratti i 30 giorni previsti dalla Carta dei Servizi, così per 65 giorni per un totale di € 65,00.

Altrettanto valido il secondo reclamo rimesso a mezzo PEC del 3.02.2017 il quale potrà essere indennizzato ancora una volta, nell'intervallo di tempo decorrente dall'inoltro del medesimo e dall'udienza di conciliazione detratti i termini di 30 giorni utili e necessari per permettere al Gestore di fornire un tempestivo riscontro. Posti tali premesse, spetteranno al Sig. Sabatino ulteriori € 17,00 ai sensi di quanto previsto dall'art. 11 comma 1 ex All. A Del. 73/11/Cons cit.

Viceversa, resta inteso che il reclamo orale rimesso telefonicamente a mezzo call center dall'istante non potrà essere preso in considerazione, in quanto non soddisfa i requisiti documentali richiesti, peraltro, dalle circostanze istruttorie. Ed infatti: "Deve essere rigettata la richiesta dell'utente volta ad ottenere un indennizzo per mancata risposta ai reclami qualora non sia possibile rinvenire agli atti del procedimento alcun documento riconducibile alla fattispecie del reclamo secondo la definizione dettata dall'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera Agcom n.179/03/CSP, che definisce il "reclamo" come "l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata" (Agcom Delibera n. 121/12/CIR).

Per tutto quanto sopra esposto, vista la relazione del responsabile del procedimento

IL CORECOM LAZIO

DELIBERA

A parziale accoglimento della domanda del Sig. L. Sxxx, TIM S.p.a. sarà tenuta al pagamento dei seguenti indennizzi:

1) ex art. 3 comma 1 All. A Del. 73/11/Cons per la ritardata attivazione del servizio Fibra per € 825,00;

2) ex art 11 comma 1 All. A Del. 73/11/Cons per il ritardato riscontro i reclami del 17.12.2016 e 3.02.2017 del 4.07.2017, così per complessivi € 82,00.

Tim S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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 sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità.

Roma, 18/03/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.TO