

Verbale n. 8

Adunanza del 19 luglio 2018

L'anno duemiladiciotto, il giorno diciannove del mese di luglio, alle ore 14.00 in Torino presso la sede del Corecom, piazza Solferino n. 22, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Alessandro DE CILLIS, Presidente, Gianluca Martino NARGISO, Vicepresidente, Vittorio DEL MONTE, Commissario e con l'assistenza dell'avvocato Marita Gugliermetti nella funzione di Segretario verbalizzante.

Assente giustificato:

Delibera n. 30 – 2018

Oggetto: Definizione della Controversia GU14 357/2017 – RAGOSO XXX / TIM SPA

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;*

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;*

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni;*

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

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 Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 73/11/CONS *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

VISTA l'istanza GU14 n.357/2017 del 25/10/2017 con la quale la Sig.ra Ragoso XXX ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia con la società TIM SPA (di seguito, TIM), ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 28/08/2017 (prot. 31000/A0305A) con cui il Corecom, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota del 21.11.2017 (prot. 44371A0305A) con la quale le parti venivano invitate a comparire all'udienza del 11/12/2017;

VISTI gli atti relativi all'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

UDITE le parti nella predetta udienza;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del Procedimento;

UDITA la relazione dell'Avv. Vittorio del Monte;

CONSIDERATO

quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

L'istante nei propri scritti difensivi rappresenta quanto segue:

Che in data 21/08/2016 effettuava ordine su internet per l'attivazione di una nuova linea e adsl (ordine EC-102404166);

Che la linea in oggetto non veniva attivata e quindi in data 17/10/2016 la ricorrente inviava reclamo al quale non faceva seguito alcun riscontro;

Che in data 7/03/2017 veniva inoltrato ulteriore reclamo denunciando il prosieguo del disservizio;

Che in data 3/05/2017 veniva presentato modello UG e contestuale modello GU5 per l'attivazione della linea telefonica;

Che nelle memorie GU5 TIM comunicava di non aver provveduto all'attivazione dei servizi perché non era riuscita a contattare il cliente e proponeva alla cliente di richiedere una nuova attivazione via web;

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede all'operatore TIM:

1. Attivazione ADSL e linea voce come da condizioni pattuite con ordine EC-102404166;
2. Indennizzo per mancata attivazione linea telefonica e adsl dal 21/08/2016 alla data di attivazione;
3. Indennizzo per il mancato riscontro al reclamo;
4. Spese di procedura

TIM nella memoria difensiva, in sintesi rappresenta quanto segue:

- Che in data 4/09/2016 l'istante chiedeva l'attivazione di una nuova linea residenziale + ADSL;
- Che in data 12/09/2016 TIM inviava una e-mail all'istante con la quale comunicava l'impossibilità di procedere con le richieste e invitava la cliente a contattare il numero amministrativo per la risoluzione della problematica;
- Che l'utente non si metteva in contatto con il gestore e l'ordine veniva annullato;
- Che non risultano reclami al servizio clienti residenziali (187) e che lo stesso istante nella memoria GU14 ammette di aver contattato il 191 (clienti business) ;
- Che in data 9/05/2017 perveniva GU5 e che in tale occasione si comunicava che l'ordine era stato annullato in quanto il cliente non aveva contattato il gestore e che il cliente stesso avrebbe dovuto attivare una nuova richiesta via web;
- Che in seguito alla nuova richiesta in data 5/09/2017 veniva emesso un altro ordinativo che veniva espletato in data 11/09/2017.

Sulla base di tale rappresentazione, l'operatore, ritenendo corretto il proprio operato, chiede che l'Autorità respinga le richieste di parte ricorrente.

Con memoria del 25/05/17 la Sig.ra Ragoso replicava, sinteticamente, quanto segue:

- che il documento allegato dal gestore (e-mail del 12/09/2016) non è mai arrivato all'istante e che si tratta di un foglio senza alcuna paternità, senza logo aziendale e firma e che pertanto non può avere valore probatorio;

- che in ogni caso il contenuto dello stesso non assolve l'onere informativo posto in capo al gestore;

2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame

A) Sul rito

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Con specifico riferimento alla domanda sub 1), e cioè "*Attivazione ADSL e linea voce come da condizioni pattuite con ordine EC-102404166*", si rileva che la stessa non può costituire oggetto del presente giudicato, in quanto sono da rigettarsi le richieste che esulano dal contenuto vincolato della pronuncia di definizione, così come previsto dall'art. 19, comma 4) della delibera Agcom n. 173/07/CONS; (v. in tal senso Corecom Emilia Romagna Delibera n. 12/11, delibera n. 16/11, Delibera n. 33/11).

In ogni caso deve ritenersi esaurita la materia del contendere con riferimento alla fattispecie in esame, posto che il gestore ha riferito che la linea voce e adsl sono state attivate in data 11/09/2017.

B) Nel merito

B1. Sulla richiesta di indennizzo per mancata attivazione linea telefonica e adsl

Il caso in esame attiene, in sintesi, ad una doglianza relativa alla mancata attivazione di una linea voce e adsl residenziale.

A tale proposito la parte istante ha dichiarato che in data 21/08/2016 effettuava un ordine su internet per l'attivazione di una nuova linea voce e adsl (ordine EC-102404166);

La Sig.ra Ragoso ha supportato tale affermazione allegando agli atti copia di una schermata/report intestata a TIM e recante la data del 21/08/2016, il numero d'ordine EC-102404166, nonché il riepilogo dei dati personali e della linea richiesta, con modem a noleggio.

In seguito, poiché la linea non veniva attivata, la ricorrente inviava un primo reclamo in data 17/10/2016 con richiesta di rapida installazione ed un secondo in data 7/03/2017 con il quale denunciava la mancata attivazione della linea in oggetto.

Entrambi i reclami sono stati inviati a Telecom via fax al n. 800.000.187 e regolarmente trasmessi, come risulta dai due report di trasmissione allegati alla documentazione agli atti.

Successivamente, perdurando la mancata attivazione da parte del gestore, la sig.ra Ragoso presentava in data 3/05/2017 modello UG per esperire il tentativo di conciliazione avanti al Corecom e contestuale modello GU5 per richiedere l'attivazione del servizio.

TIM dava riscontro al ricorso d'urgenza in data 9/05/2017, comunicando la necessità di effettuare una nuova richiesta al fine di attivare l'impianto desiderato.

Un nuovo formulario GU5, ai fini dell'attivazione della linea voce e adsl di cui al n. d'ordine EC-102404166, veniva altresì presentato nell'ambito della procedura GU14 in data 25/08/2017.

A tale richiesta dava riscontro TIM con nota del 31/08/2017 con la quale comunicava che, come già evidenziato nella procedura Gu5 precedente, e altresì comunicato in sede di udienza di discussione del 22/06/2017, il n. d'ordine EC-102404166 era stato annullato e non era più recuperabile.

A seguito dell'emissione di un nuovo ordinativo, TIM comunicava con nota del 22/09/2017 di aver attivato in data 21/09/2017 la nuova linea e adsl.

Nell'ambito della procedura GU14 TIM ha depositato memoria difensiva, replicando di aver inviato, a seguito della domanda di attivazione della linea, una e-mail in data 12/09/2016, con la quale comunicava di non poter procedere all'attivazione della richiesta e invitava a contattare il settore amministrativo per conoscere le motivazioni.

A supporto di tale affermazione il gestore ha allegato copia di una "schermata" recante la data del 12/09/2016, il n. d'ordine, il contenuto testuale, nonché la dicitura "inviata".

La sig.ra Ragoso ha negato di aver ricevuto la suddetta comunicazione.

A fronte di quanto risulta agli atti, non può ritenersi tale documento sufficiente ad integrare l'onere probatorio posto in capo al gestore, posto che lo stesso risulta non solo privo di un report attestante la regolare ricezione da parte del destinatario, ma anche totalmente mancante dell'indicazione del destinatario stesso (n. di telefono o indirizzo di posta elettronica).

Le uniche circostanze che risultano pienamente provate rimangono pertanto quelle relative alla data di richiesta di attivazione della linea (21/08/2016), la data del primo e del secondo reclamo (rispettivamente 17/10/2016 e 7/03/2017), la data di presentazione della procedura d'urgenza tramite GU5 (3/05/2017) e il riscontro di TIM del 9/05/2017, attraverso il quale il cliente è stato messo nella condizione di conoscere lo stato della pratica e reso edotto della necessità di effettuare una nuova richiesta al fine di attivare l'impianto desiderato.

Occorre inoltre, ai fini del completamento dell'istruttoria, verificare i termini contrattualmente previsti per l'attivazione delle linee da parte del gestore.

Secondo la Carta dei servizi TIM (aggiornata ad aprile 2018), l'operatore si impegna ad attivare la linea telefonica di casa entro 10 giorni solari dalla richiesta e ad attivare la linea ADSL (con modem) entro 50 giorni solari dalla richiesta.

Va in tale ambito richiamato il principio secondo il quale gli operatori che devono fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, per escludere la propria responsabilità, sono tenuti a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze ad essi non imputabili. Oltre a ciò, per andare esenti da responsabilità, gli operatori devono fornire la prova di avere adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, poiché l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto.

Tanto premesso, nel caso di specie, si può desumere la responsabilità della società TIM in ordine alla mancata attivazione della linea di rete fissa e ADSL, in quanto la società stessa non ha fornito alcun elemento di prova idoneo a giustificare l'asserita impossibilità tecnica

all'attivazione della linea telefonica, quale causa di esonero da responsabilità contrattuale per inadempimento ai sensi dell'art. 1218 del codice civile.

Pertanto, poiché la condotta dell'operatore non è stata conforme agli obblighi previsti, sussiste una sua responsabilità contrattuale per la mancata attivazione della linea di rete fissa e ADSL con conseguente diritto dell'utente ad un indennizzo equo e proporzionato al disservizio subito.

Ai fini dell'applicazione dei principi di proporzionalità ed equità dell'indennizzo, occorre tener conto anche del comportamento tenuto dall'utente, con particolare riferimento all'art. 1227 c.c. relativo al concorso del fatto colposo del creditore.

Nel caso di specie la sig.ra Ragoso ha chiesto l'attivazione del servizio nell'agosto del 2016, e se è pur vero che ha sporto reclamo nell'ottobre del 2016, ha atteso ben 5 mesi prima di avanzare un nuovo reclamo e ben 9 mesi prima di attivare la procedura di urgenza davanti al Corecom. Tali elementi temporali, oltre la considerazione che la linea richiesta era di natura residenziale, portano a ritenere che il pregiudizio arrecato dalla mancata attivazione del servizio non sia stato percepito come eccessivamente gravoso da parte della cliente, posto che quest'ultima si è attivata per una soluzione del problema, tramite ricorso d'urgenza al Corecom, circa nove mesi dopo la richiesta di operatività della linea.

Alla luce del comportamento assunto nella fattispecie dal creditore, si ritiene trovi applicazione il principio, espressamente richiamato 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 dell'11 aprile 2013, 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 affatto. (v. in tal senso Delibera AGCOM n. 94/17/CIR).

In relazione a tanto, atteso che se l'utente avesse preteso tempestivamente la attivazione della linea mediante il ricorso alla procedura di cui all'articolo 5 del Regolamento, avrebbe certamente contenuto il proprio pregiudizio, deve ritenersi che parte istante abbia concorso nella misura del 25% alla causazione del danno.

L'art. 3 comma 1) dell' Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS prevede che *"Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto nel contatto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a €. 7,50 per ogni giorno di ritardo"*

Pertanto, stanti i principi sopra enunciati, nonché le risultanze dell'esperita istruttoria, si ritiene l'operatore TIM responsabile per la mancata attivazione della linea telefonica voce per il periodo dal 1.09.2016 (con riferimento al calcolo dei 10 giorni necessari per l'attivazione della linea fissa) al 9.05.2017 (data della comunicazione Tim in sede di GU5) per un totale di giorni 250, e per il servizio di ADSL dal 10.10.2016 (con riferimento al calcolo dei 50 giorni necessari per l'attivazione della linea ADSL con modem) al 9.05.2017 (data della comunicazione Tim in sede di GU5), per un totale di giorni 211.

Ciò detto, considerato il periodo di gg. 250, come sopra calcolati con riferimento alla mancata attivazione del servizio voce, l'indennizzo da computarsi ai sensi dell'art. 3, comma 1), della Delibera AGCOM n. 73/11/CONS Allegato A, sarà pari a € 1.406,25 (250 gg X 7,50), ovvero pari al 75% di quanto dovuto.

Inoltre, considerato il periodo di gg. 211, come sopra calcolati con riferimento alla mancata attivazione del servizio ADSL l'indennizzo da computarsi ai sensi dell'art. 3, comma 1), della Delibera AGCOM n. 73/11/CONS Allegato A, sarà pari a € 1.186,87 (211 gg X 7,50), ovvero pari al 75% di quanto dovuto, per un totale complessivo di €. 2.593,12.

B2. Sul mancato riscontro al reclamo

Parte ricorrente ha depositato copia del reclamo del 17/10/2016 nonché copia del reclamo del 7/03/2017, entrambi inviati a Telecom via fax, e ne ha lamentato il mancato riscontro da parte dell'operatore.

Tim dal canto suo ha eccepito che non risultavano reclami o segnalazioni presentati al servizio clienti residenziali, ovvero il 187, ma tale affermazione risulta superata dalla circostanza per cui dalla documentazione agli atti emerge che i fax in questione sono stati inviati al n. 800.000.187 e regolarmente trasmessi, come risulta dai due report allegati.

La mancata risposta al reclamo, nei termini stabiliti dalla carta dei servizi e dalle delibere dell'Autorità, fonda il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo "da mancata risposta la reclamo", indennizzo da computarsi ai sensi dell'art. 11 Allegato A alla delibera n. 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 a € 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di € 300,00". 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*".

Pertanto posto che l'operatore TIM non ha fornito prova di aver risposto al reclamo secondo i termini previsti dalla Carta dei Servizi, si ritiene equo e proporzionale riconoscere l'indennizzo spettante all'utente nella misura di € 300,00.

C) Sulle spese del procedimento.

Si ritiene equo liquidare, in favore dell'istante, a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo complessivo di Euro 100,00 (cento/00) in considerazione del comportamento complessivo tenuto dalle parti nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

Per i motivi sopra indicati,

In parziale accoglimento dell'istanza GU14 n. 357/2017 presentata in data 24/08/2017 dalla Sig.ra XXX RAGOSO, residente in XXX, per i motivi sopra indicati, l'operatore TIM SPA in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

Corrispondere all'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, a titolo di indennizzo per mancata attivazione della linea voce e ADSL, la somma complessiva di €. 2.593,12;

Corrispondere all'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, a titolo di indennizzo per mancato riscontro al reclamo, la somma di €. 300,00;

Corrispondere all'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, a titolo di spese di procedura, la somma di €. 100,00.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D. Lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con D. Lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento 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.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

Il Presidente
Alessandro De Cillis

Il Commissario relatore
Vittorio Del Monte