



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 10/2022

(GU14/22686/2018)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 03/02/2022;

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*”;

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 sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 26/09/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, Nel corso della procedura, ha lamentato quanto segue: precedentemente cliente Wind Tre, nel novembre 2017 effettuava richiesta di migrazione a mezzo verbal order, per i servizi di fonia e dati, per l’utenza [REDACTED]. L’Offerta prevedeva anche l’invio del modem presso il domicilio dell’utente. Mentre il servizio fonia veniva regolarmente attivato, il servizio dati non veniva attivato, a detta dell’utente, a causa della omessa consegna del modem; in data 07/05/2018 l’utente riceveva un sms nel quale

confermava che l'ordine era in lavorazione ma alla data di presentazione del GU14 il servizio dati non era stato ancora attivato. Veniva inoltrato reclamo scritto rimasto privo di riscontro. L'istante per quanto esposto chiede: 1. "Indennizzo mancata attivazione del servizio dati dal 11/11/2017 ad oggi; indennizzo mancata risposta al reclamo scritto; storno fatture; spese delle due procedure; indennizzo mancata informazione dei tempi di attivazione all'utente" La richiesta complessiva è pari ad Euro 2.500 di indennizzi oltre storni.

2. La posizione dell'operatore

Preliminarmente è necessario indicare che l'avvio del procedimento de quo è datato 26.11.2019. Da quella data, a norma di articolo 16, comma 2 del "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", "Gli operatori convenuti hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di quarantacinque giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento." Nel caso di specie, tale termine scadeva in data 10.01.2020. L'Operatore produceva memoria difensiva in data 17 gennaio 2020, pertanto oltre i termini perentori previsti dal Regolamento. Per questo motivo, questa Autorità non terrà conto in questa sede delle memorie prodotte.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla Parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. PUNTO 1. Sulla mancata attivazione del servizio dati dal 11/11/2017. Si osserva preliminarmente che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di migrazione della linea dati rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Ai sensi, infatti, dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore. Tuttavia, dalla documentazione prodotta in atti da Parte Istante, non risulta assolto da parte del ricorrente l'onere probatorio di cui all'art. 2697 codice civile, a mente



del quale “chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento”. Dalla documentazione acquisita agli atti, infatti, non risulta alcun tracciamento di segnalazione verbale o reclamo scritto inoltrato all’operatore in relazione alla mancata attivazione del servizio Dati, fino alla data del 09.05.2018. Di più, l’Istante non ha neppure prodotto prova di aver adito questa Autorità per chiedere la attivazione di un procedimento di urgenza, cosiddetto GU5, per ottenere l’attivazione del servizio. Secondo quanto espresso dall’Agcom, assurge a principio generale quello secondo cui, a fronte di qualsivoglia disservizio, come nel caso di specie relativo alla mancata migrazione della linea dati, l’utente è onerato di provvedere ad una tempestiva segnalazione all’operatore al fine di metterlo nella condizione di intervenire e risolvere la problematica. Giova richiamare, in particolare, l’articolo 14, comma 4, dell’ Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, nella misura in cui prevede che “Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l’utente non ha segnalato il disservizio all’operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l’ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte.”. Alla luce di quanto esposto, ne consegue che le doglianze dell’Utente possono essere prese in considerazione solo a far data dal primo reclamo allegato in fascicolo, datato 09 maggio 2018. Quest’ultimo – peraltro – interviene immediatamente dopo la comunicazione dell’Operatore T.I.M. S.p.A. di lavorazione della attivazione della linea dati (del 7 maggio 2018). Appare ragionevole ipotizzare che proprio tale sms abbia dato impulso all’Utente di sollecitare la migrazione della linea dati e la richiesta di riconoscimento dell’indennizzo spettante per il ritardo nell’attivazione dei quali – fino a quel momento – si era disinteressato o per i quali – in ogni modo - non aveva posto in essere azioni a tutela del contratto sottoscritto. In tale reclamo l’Utente chiede altresì lo storno delle fatture emesse fino a quella data. Da quella data l’Operatore avrebbe dovuto attivarsi per una celere attivazione del servizio dati che – tuttavia – continuava a non perfezionarsi. Veniva dunque proposta istanza di conciliazione, la cui discussione avveniva in data 31.07.2018 con verbale negativo. Alla luce di quanto qui esposto si ritiene dunque indennizzabile, ai sensi dell’art. 4, comma 1 del Regolamento in materia di indennizzi, l’intero periodo intercorso tra il reclamo del 09.05.2018 e la conciliazione del 31.07.2018, per complessivi 83 giorni ad Euro 7,50 pro die, per complessivi Euro 622,50. Per il periodo di mancata attivazione del servizio, successivo alla udienza di conciliazione deve rilevarsi che la stessa si è svolta in data 31.07.2018 e, nel corso di quest’ultima l’istante, applicando l’ordinaria diligenza, ha avuto la possibilità di interloquire con l’operatore in merito al lamentato disservizio e di ottenere i relativi chiarimenti (anche qualora non condivisi). Per tale ragione, la richiesta di indennizzo avanzata per il periodo successivo a tale data non può dunque essere accolta.

PUNTO 2. Sulla mancata risposta al reclamo (9 maggio 2018) In linea con quanto già disposto dall’Autorità (cfr Delibera Agcom 1/18/CIR) non può ritenersi accoglibile la richiesta dell’istante di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami, in quanto il mancato riscontro alle segnalazioni relative alla mancata attivazione del servizio segnalata può ritenersi già assorbita dalla fattispecie indennitaria di cui al Punto 5, determinata per “indennizzo per mancata informazione all’utente dei tempi di attivazione” e, pertanto, in tale sede sarà valutata.

PUNTO 3 In merito allo storno fatture



Sulla richiesta di “storno fatture”, l’utente ha sottoscritto un servizio di linea telefonica voce e dati e, per sua stessa ammissione, la linea voce è sempre stata funzionante e disponibile. Pertanto, gli importi fatturati, quanto meno per la componente relativa alla fonia vocale, costituiscono il corrispettivo dovuto per servizi effettivamente messi a disposizione ed erogati all’utente e quest’ultimo è tenuto a pagarli, laddove non lo abbia già fatto. Quanto alla componente dati, andranno invece stornati tutti gli importi fatturati per servizi di cui l’Utente non ha potuto usufruire. L’Operatore è altresì tenuto a regolarizzare la posizione contabile- amministrativa dell’istante, a propria cura e spese, per la parte di fattura oggetto di storno, fino alla chiusura del rapporto contrattuale. PUNTO 4. In merito alle spese delle due procedure, relativamente alla richiesta del rimborso delle spese di procedura si precisa che la richiesta medesima non può essere accolta, stante la totale gratuità della procedura e la mancata allegazione, agli atti, della prova di eventuali spese sostenute. PUNTO 5. In merito all’indennizzo per mancata informazione all’utente dei tempi di attivazione, in aggiunta agli indennizzi già chiesti, l’Utente chiedeva altresì che “L’operatore dovrà fornire inoltre prova degli oneri informativi al cliente circa i tempi di attivazione del servizio”. L’Operatore nulla ha prodotto che dimostrasse di aver assolto all’onere informativo, tenuto anche conto della tardività delle memorie presentate, come tali inutilizzabili e, pertanto, dovrà altresì trovare applicazione nell’istanza in esame l’indennizzo di cui all’articolo 4, comma 2 del regolamento indennizzi il quale prevede che “L’indennizzo di cui al comma 1 è applicato anche nei casi di ritardo per i quali l’operatore, con riferimento alla attivazione del servizio, non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l’attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l’esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi.”. Andranno dunque aggiunti, agli indennizzi già conteggiati, ulteriori Euro 622,50 per assenza di adeguato onere informativo.

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Campania accoglie parzialmente l’istanza presentata dalla Sig.ra [REDACTED] nei confronti dell’operatore TIM S.p.A. nei termini sopra evidenziati. 2. In particolare, l’Operatore TIM S.p.A. è tenuto a corrispondere, a mezzo bonifico bancario sul c/c dell’istante indicato nel fascicolo documentale entro il termine di 120 gg. dalla data di notifica del presente atto, il pagamento della **somma complessiva di Euro 1.245,00 (milleduecentoquarantacinque,00)**, come di seguito dettagliata: a) Euro 622,50, per la mancata attivazione della componente dati, dal 09/05/2018 al 31/07/2018, ai sensi dell’Art. 4, comma 1 del Regolamento indennizzi – Delibera Agcom Allegato A n.347/18/Cons.; b) Euro 622,50, per la mancata informazione all’utente dei tempi di attivazione, ai sensi dell’Art. 4, comma 2 del Regolamento indennizzi. L’Operatore è altresì tenuto allo storno dell’insoluto relativo alla sola componente “Dati” per le fatture emesse dalla data di migrazione dell’utenza fissa e fino al completamento



del ciclo di fatturazione. Infine, l'Operatore TIM S.p.A. è tenuto a ritirare la pratica di recupero crediti, a propria cura e spese, laddove incaricata, con riferimento alle sole somme oggetto dello storno.

2. 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.

3. 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 sul sito *web* dell'Autorità.

IL PRESIDENTE
Dott. Domenico Falco

IL DIRIGENTE AD INTERIM
Dott. Alfredo Aurilio