



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 47/2022

(GU14/46966/2018)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 17/03/2022;

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”*;

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 [REDACTED] del 19/11/2018 acquisita con protocollo n. 0198090 del 19/11/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

In via preliminare, chiede di voler verificare e, dunque, di voler pronunciare l’insussistenza dei poteri di rappresentanza e assistenza legale in capo al procuratore costituito della società TIM S.P.A. non essendo rinvenibile dagli atti di causa alcuna traccia della procura al medesimo (eventualmente) conferita. ricorre per la mancata



attivazione della linea telefonica e della connessione Internet a far data dalla sottoscrizione del contratto e fino alla data di definizione della controversia e, allo scopo, deposita contratto sottoscritto in data 25/09/2018, pec di reclamo del 15/02/2018 e riferisce di numerosi reclami e solleciti telefonici con interlocuzioni costanti dal 5/10/2018 fino al 23/03/2019, il dr. [REDACTED] contattava, infatti, a più riprese, l'Operatore allo scopo di conoscere i tempi effettivi e concreti per ottenere l'attivazione della nuova linea telefonica senza ricevere alcuna puntuale e concreta risposta a tal riguardo. Questo, risulta, almeno in parte, testimoniato dalla schermata SMS versata in atti dall'Utente, e acclusa all'istanza introduttiva (GU14), la quale descrive, in effetti, una continua e costante interlocuzione intervenuta tra le Parti, iniziata, quanto meno, in data 05.10.2017 e prolungatasi sino al 21.11.2017. Prova, inoltre, dei ripetuti e costanti solleciti, avanzati dal Dott. [REDACTED] e rivolti all'Operatore, è rintracciabile nella memoria avversaria dalla quale si appura, infatti, l'emissione di almeno tre ordinativi, disposti dalla compagnia telefonica rispettivamente in data 28.09.2017, 25.10.2017 e 09.01.2018 (in tale ultima occasione si contesta un rifiuto di attivazione dell'utente), segnale inequivocabile della perdurante volontà dell'Utente di ottenere l'attivazione della nuova linea telefonica. L'Utente, anche successivamente all'inoltro della pec del 15/02/2018, continuava, nel tempo, a sollecitare l'attivazione della linea telefonica, per la propria attività professionale di medico odontoiatra, agli uffici della società TIM SpA, come, peraltro, testimoniato dalla lettera del 16.04.2018 depositata dall'Operatore (ma, tuttavia, mai ricevuta dall'Utente), nella quale è la stessa compagnia telefonica a dichiarare di aver ricevuto, in data 28.02.2018, un'ulteriore segnalazione da parte dell'odierno Istante per l'attivazione della linea e di aver avuto con quest'ultimo, in data 23.03.2018, l'ennesimo colloquio telefonico avente pari oggetto. Tutto ciò, ad evidente riprova della ferma e inamovibile volontà del Dott. [REDACTED] di ottenere l'attivazione della nuova linea telefonica Richiede : 1) € 15 (E.7,50x2 poiché business) per ogni giorno di ritardo nell'attivazione (o per mancato rispetto degli oneri informativi) del servizio VOCE dal giorno 05.10.2017 (ovvero nel 10° giorno successivo alla data del 25.09.2017 in cui è stato sottoscritto il contratto) e fino alla data di definizione delle controversia 2) € 20 (E.7,50x2 poiché business aumentato di un terzo poiché richiesto su banda ultra larga) per ogni giorno di ritardo nell'attivazione (o per mancato rispetto degli oneri informativi) del servizio INTERNET dal giorno 05.10.2017 (ovvero nel 10° giorno successivo alla data del 25.09.2017 in cui è stato sottoscritto il contratto) e fino alla data di definizione delle controversia 3) E.2,50 per ogni giorno di ritardata/omessa risposta al reclamo

2. La posizione dell'operatore

Dichiara che, da verifiche effettuate nell'applicativi Siebel CRM e negli altri applicativi in uso Telecom Italia, che in data 25/09/2017 perviene da parte dell'istante richiesta di attivazione di una nuova linea telefonica. A seguito di tale richiesta vengono emessi 3 OL di attivazione di cui 28/09/17 [REDACTED] TUTTOFIBRA ANNULLATO X KO per identificativo armadio er-rato; 25/10/17 [REDACTED] TUTTOFIBRA ANNULLATO X KO per identificativo armadio er-rato; 09/01/18 [REDACTED] TUTTOFIBRA ANNULLATO X Causa cliente rifiuta intervento Tecnico di TI in fase



di appuntamento. l'istante ha presentato un solo reclamo a Febbraio 2019 (5 mesi dopo la richiesta di attivazione), e la lettera di risposta è associata al nr [REDACTED] attivo dal 30/05/2017 in [REDACTED]. Non si rilevano inadempimenti contrattuali da parte della società convenuta in quanto gli OL di attivazione risultano annullati per cause non imputabili alla società convenuta. Appare opportuno evidenziare il comportamento dell'utente il quale ha presentato un solo reclamo a Febbraio 2019, a cui Telecom ha dato tempestivo riscontro, dopo di che non ha presentato nessun altro tipo di sollecito, né ha presentato GU5 per sollecitarne l'attivazione, né tantomeno ha effettuato una nuova richiesta di attivazione linea, pertanto appare palese l'inerzia assoluta dell'utente. Infatti, dalla documentazione allegata non si rilevano reclami , successivi in merito a tale disservizio, né è presente richiesta GU5. Parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi , neanche ad eventuali reclami telefonici: se è pur ve-ro, infatti, che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo (Co.Re.Com Umbria Delibera n. 13/2018). Nel caso che ci occupa non è stato allegato alcun elemento atto a fondere la verosimiglianza del reclamo telefonico. In merito si rileva che l'art. 14 della Delibera n. 347/18/Cons, esclude il riconoscimento di indennizzi 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 venire a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza. Evenienza che non si è verificata nel caso de quo. Si precisa , altresì, che dalla data di conciliazione CORECOM ad oggi, non risulta-no pervenute segnalazioni/richieste di attivazione di linea in Via [REDACTED]. Va ricordato che per giurisprudenza costante, sussiste la responsabilità dell'operatore qualora questi, a fronte di un disservizio lamentato dall'utente, non provi di aver gestito il disservizio nelle tempistiche previste dal contratto (art. 1218 c.c.). Dall'altro canto, invece, incombe sull'utente l'onere probatorio. Nel caso di specie, tale onere non è stato assolto, mancando, come detto, apposita documenta-zione a supporto di quanto affermato; neppure una richiesta di provvedimento cau-telare – GU5 – a tale riguardo. Ad abundantiam, si richiama anche la delibera n. 70/12/CIR, in materia di onere della prova, che stabilisce: “ la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia all'onere proba-torio che su di lui incombe” (Delibera n. 28/2020-Corecom Calabria) .

3. Motivazione della decisione

Alla luce dell'istruttoria svolta dalla Dott.ssa [REDACTED], funzionaria del Corecom Campania si specifica quanto segue: Preliminarmente, in relazione alla supposta assenza/carenza di mandato dell'Avv. [REDACTED] da parte di TIM SPA nella presente controversia si precisa che agli atti di questo Corecom risulta che la designazione del Conciliatore responsabile, con il conseguente avvio dei termini per la difesa, è avvenuta in data 18/05/2020, ben oltre quindi la data del conferimento di regolare procura speciale a favore dell'odierno difensore, che è il 7/12/2018 (come da copia agli atti di



quest'ufficio). Per cui tale eccezione è respinta. Nel merito poi, l'istanza in argomento trova parziale accoglimento per i seguenti motivi: dell'istruttoria risulta che l'istante ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento, proprie memorie di replica, con cui ha contestato ex adverso, quanto dedotto e affermato dalla parte resistente, in modo particolare, relativamente alla supposta inerzia dell'istante, evidenziando come, oltre alla pec del 15/02/2018 ed alla presentazione della richiesta di conciliazione del 10/05/2018, vi sono agli atti prove delle interlocuzioni tra l'istante ed il gestore a partire dal 05/10/2018 e fino al 23/03/2019, presumibilmente a seguito di reclami e/o contatti con l'istante, e questo esclude l'applicabilità alla vicenda dell'art. 14 della Delibera n. 347/18/Cons. Una di queste, la nota della TIM del 4 aprile 2018, che riferisce di un ulteriore reclamo del 28/02/2018 e di un successivo colloquio del 23/03/2018, versate in atti dalla stessa convenuta. Inoltre, si rappresenta che a prescindere dalle valutazioni di cui sopra l'art. 14 della Delibera 347/18 è inapplicabile, poiché trattasi di indennizzi dovuti ai sensi dell'art. 4 dell'allegato A della stessa delibera, che all'art 13 al comma 1 testualmente recita "1. Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente." Appare ovvio, dalla lettura combinata dei due articoli, che in caso di ritardata attivazione non è applicabile l'art. 14, poiché il gestore è ben conscio degli obblighi contrattualmente assunti. Quanto al riferito rifiuto la stessa missiva versata in atti dalla convenuta lo smentisce di fatto, poiché l'asserito rifiuto dell'attivazione sarebbe avvenuto in data 9/01/2018, data precedente al reclamo con diffida e messa in mora inviato con pec del 15/2/2018 e del successivo contatto del 28/2/2018 attestato dallo stesso operatore. Del rifiuto, comunque, non vi è alcuna prova, in quanto la rinuncia non è avvenuta nelle forme prescritte dalle C.G.A. ovvero in forma scritta e lo stesso è negato dall'istante. Occorre poi evidenziare che i precedenti annullamenti dell'ordine di attivazione non possono che essere riferiti alla responsabilità del convenuto poiché dipesi da un errata individuazione dell'armadio di collegamento come dichiarato dallo stesso convenuto. Per costante orientamento dell'Autorità, "qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo relativamente alla richiesta di attivazione della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore per escludere la propria responsabilità deve dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore stesso" conseguentemente l'operatore deve essere ritenuto responsabile per l'inadempimento all'obbligazione contrattuale, non avendo questi fornito valida prova circa le attività svolte per contestare l'irreperibilità dell'istante o la sua corresponsabilità. A tale proposito occorre evidenziare che, vertendosi in materia di responsabilità contrattuale ex art. 1218 c.c., quale è quella dell'operatore per l'inadempimento delle obbligazioni assunte nei confronti dell'utente con la conclusione del contratto di fornitura dei servizi di comunicazione elettronica, incombe sul debitore della prestazione, cioè l'operatore, l'onere della prova del proprio adempimento; Ai fini del calcolo si evidenzia che la "Carta Generale di Contratti Offerta Fibra" prevede che i servizi voce e dati siano attivati entro 60 giorni lavorativi dalla sottoscrizione del contratto, nel caso in specie quindi il dies a quo deve individuarsi nel 26 novembre 2017 (61° giorno successivo alla stipula del contratto) ed il dies ad quem nel 4 aprile 2018



(data del deposito della richiesta di conciliazione), in ragione del fatto che l'istante ha tenuto di seguito un comportamento omissivo e inerte, tale da far deporre a favore della carenza di interesse da parte dello stesso a far valere le proprie ragioni, ancor più in assenza di alcuna evidenza documentale di segnalazione/reclamo successivo. La palese carenza di interesse sarebbe poi avallata dal fatto che l'istante stesso non si sia avvalso della facoltà di richiedere l'adozione di un provvedimento temporaneo contestualmente alla presentazione dell'istanza di conciliazione e/o nelle more della relativa procedura innanzi al CORECOM territorialmente competente.

Alla luce di quanto emerso dall'istruttoria e dalla documentazione allegata, le richieste della parte istante vengono parzialmente accolte nei limiti di seguito precisati:

- 1) per il ritardo nell'attivazione della linea telefonica la Tim è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 4, comma 1, del Regolamento indennizzi, nella misura del doppio ai sensi dell'art.13 comma 3, poiché è un utenza affari e quindi € 15 pro die per complessivi 129 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 26 novembre 2017 - (61° giorno successivo alla stipula del contratto) e sino al 4 aprile 2018 (data del deposito della richiesta di conciliazione), per un totale di € **1.935,00**;
- 2) per il ritardo nell'attivazione della connessione internet la Tim è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 4, comma 1, del Regolamento indennizzi nella misura del doppio ai sensi dell'art.13 comma 3, poiché richiesta in fibra ultra larga e quindi € 20 pro die per complessivi 129 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 26 novembre 2017 (61° giorno successivo alla stipula del contratto) e sino al 4 aprile 2018 (data del deposito della richiesta di conciliazione), per un totale di € **2.580,00**
- 3) L'indennizzo per la mancata risposta al reclamo è assorbito dal riconoscimento della domanda principale di cui al punto 1);

DELIBERA

Articolo 1.

1. La società TIM S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza, per i motivi in premessa è tenuta a corrispondere all'istante entro il termine di 120 gg. dalla data di notifica della presente delibera, mediante bonifico/assegno circolare all'istante l'indennizzo complessivo pari ad euro 4.515,00 (quattromilacinquecentoquindici,00). Ogni ulteriore richiesta è rigettata per i motivi in premessa.
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.
4. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso atto.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

IL PRESIDENTE

Dott. Domenico Falco



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

IL DIRIGENTE AD INTERIM
Dott. Alfredo Aurilio