



DELIBERAZIONE
n. 76 del 9 luglio 2019

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 365/17 xxx**
/Telecom Italia S.p.A.

Presenti:

ENZO BROGI	<i>Presidente</i>
CHETI CAFISSI	<i>Vice Presidente</i>
ALBERTO LAPENNA	<i>Componente</i>
ELETTRA PINZANI	<i>Componente</i>
MASSIMO SANDRELLI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Cinzia Guerrini** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricata della redazione del presente atto*

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

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*";

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 e comma 13;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo" e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO l' "Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e 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;

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 della Toscana in data 16 gennaio 2018", e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";

VISTA la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";

VISTA l'istanza GU14 n. 365 del giorno 5 luglio 2017 con cui il Sig. xxx chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia S.p.A. (di seguito, per brevità, Telecom Italia) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori

di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il “Regolamento”);

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L’istante lamenta, nei confronti dell’operatore Telecom Italia, la ritardata attivazione dell’utenza residenziale n. 0583 639xxx.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione agli atti del procedimento, l’istante ha dichiarato che, in data 12 luglio 2016, *“richiedeva l’attivazione della linea telefonica di rete fissa presso la propria abitazione di residenza, sottoscrivendo la proposta di attivazione sull’apposita modulistica Tim. Nonostante il decorso delle tempistiche contrattualmente previste, non si verificava l’attesa attivazione ed il gestore non forniva alcuna informazione in merito agli eventuali impedimenti che precludessero il proprio adempimento, né alcuna attendibile tempistica per l’evasione della richiesta. Pur non avendo fornito alcun servizio, Telecom Italia (...) emetteva le fatture n. RL08318264 del 06/12/16 e n. RL00477874 del 13/02/17, integralmente non dovute e, pertanto, entrambe contestate”*.

Inoltrava numerose segnalazioni telefoniche al servizio clienti dell’operatore e formalizzava la contestazione mediante un reclamo del 6 febbraio 2017 inviato, per il tramite del proprio legale, a mezzo PEC. Anche tale reclamo rimaneva inesitato.

In data 17 febbraio 2017, nell’ambito della procedura conciliativa, l’istante chiedeva al CoReCom Toscana l’adozione di un provvedimento temporaneo ai sensi dell’art. 5, all. A della Delibera Agcom n. 173/07/CONS nei confronti l’operatore Telecom Italia al fine di ottenere l’attivazione della linea telefonica fissa.

In data 5 aprile 2017 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Telecom Italia tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

Successivamente, come rappresentato dall’istante, a seguito dell’adozione del provvedimento temporaneo da parte del CoReCom Toscana per *“l’attivazione dell’utenza intestata n. 0583 639xxx”*, la medesima *“veniva attivata (limitatamente alla fonia), a partire dal giorno 10.05.17”*.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) lo *“storno integrale delle fatture emesse e delle eventuali emittende”*;
- ii) il *“ritiro della eventuale pratica di recupero del credito in esenzione spese”*;
- iii) la *“liquidazione degli indennizzi spettanti per la mancata attivazione della linea telefonica”*;
- iv) la *“liquidazione degli indennizzi spettanti per mancata risposta ai reclami”*;
- v) il *“rimborso delle spese inerenti le procedure attivate e/o da attivare presso il Co.Re.Com. Toscana”*.

Nell’ambito della procedura di definizione, proponeva una richiesta di adozione del provvedimento temporaneo finalizzato all’attivazione dei servizi richiesti.

2. La posizione dell’operatore.

La società Telecom Italia, in data 21 settembre 2017, ha fatto pervenire una memoria difensiva, con documentazione in allegato, nella quale ha dedotto “*la piena infondatezza della domanda sia in fatto che in diritto*”, rappresentando quanto segue:

- l’utente “*lamenta la mancata attivazione della linea di fonia fissa ed un’errata fatturazione. Tuttavia (...) omette di fornire ulteriori informazioni, quali, per esempio, il fatto che prima di richiedere la nuova attivazione di un impianto telefonico in data 12 luglio 2016, lo stesso risultava moroso nei confronti di Tim per precedenti conti non saldati, pertanto l’ordine di attivazione del numero 0583 641xxx veniva annullato dal centro rischi, successivamente, in particolare in data 28 luglio è stato emesso nuovo ordine di lavorazione per il numero 0583 644xxx, questa volta però annullato per rinuncia dell’istante (doc. 1 e 2)*”;

- il “*numero 0583 639xxx risulta attivato il 31 ottobre 2016. A ben vedere quindi appare opportuno in questa sede rammentare quanto è stato ribadito diverse volte (cfr. DELIBERA DL/204/15/CRL/UD del 18/12/2015, DELIBERA DL/172/CRL/UD E DELIBERA DL/197/15/CRL/UD) "In base ai principi generali sull’onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001 [ecc...]) secondo il quale il creditore che agisce per l’inadempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza di adempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto costituito dall’avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell’obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l’onere di dimostrare l’avvenuto esatto adempimento o che l’inadempimento è dipeso da causa altrui non imputabile ex art. 1218 C.C.*”.

3. La replica dell’istante.

L’istante, in data 30 settembre 2017, ha fatto pervenire una memoria di replica, con documentazione in allegato, nella quale ha preliminarmente contestato “*la tardività della memoria prodotta in favore di Telecom, risultando questa prevenuta in data 21.09.17, ovvero, dopo la scadenza del termine differito assegnato nella comunicazione di avvio del procedimento del 06/07/17 che così recita: “le parti hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti entro il termine di 20 giorni a decorrere dal 01/09/2017, nonché presentare eventuali integrazioni e repliche entro i 10 giorni successivi”. Come detto, trattandosi di termine iniziale differito (rispetto alla comunicazione di avvio del procedimento), il giorno “iniziale” deve ritenersi compreso non trovando applicazione (seppur analogia legis), la regola prevista dalla norma di cui all’art. 155 c.p.c. La memoria di Telecom, per essere considerata tempestiva, sarebbe dovuta pervenire entro e non oltre il 20 Settembre 2017. Pertanto, la memoria e le difese del gestore convenuto dovranno, preliminarmente, essere dichiarate irricevibili e/o inammissibili, in quanto tardive*”.

Nel merito, l’istante ha sottolineato il disagio procurato dalla mancata attivazione in quanto l’utente “*(di professione carabiniere), [che] aveva la necessità di essere reperibile per ragioni di servizio (anche quando non in caserma) e la linea di telefonia fissa era l’unica soluzione tecnica percorribile (per raggiungere tale scopo), a causa della mancata (o comunque insufficiente), copertura della rete mobile nella zona di residenza*”. In particolare ha evidenziato quanto segue:

- è “*fatto pacifico – in quanto ammesso dallo stesso gestore convenuto nella propria memoria difensiva – che in data 12 Luglio 2016 l’istante richiedeva a Telecom l’attivazione di un nuovo impianto telefonico*”;

- *“risulta del tutto priva di ogni riscontro probatorio è l’asserzione circa una non meglio specificata pregressa morosità dell’utente, presa a pretesto da Telecom per giustificare il proprio inadempimento, senza la necessaria allegazione delle contabili che sarebbero rimaste insolute. Tale circostanza, comunque contestata dall’istante, non avrebbe in ogni caso giustificato la mancata attivazione della linea, senza che venisse fornita alcuna motivata comunicazione delle ragioni di tale omissione, sussistendo in capo all’utente il preciso diritto a ricevere una motivata ed esaustiva informativa circa tutte le eventuali cause che determinano il ritardo o l’impossibilità dell’operatore di dar corso alla propria richiesta. Mai Telecom risulta aver comunicato al sig. xxx che “l’ordine di attivazione del numero 0583 641xxx veniva annullato dal centro rischi”. Anche la successiva asserzione di Telecom circa l’annullamento del secondo ordine di lavorazione per il numero 0583 644xxx a causa di una pretesa rinuncia dell’istante, non trova riscontro nel reale accadimento dei fatti e nemmeno nella documentazione allegata dal gestore (che dovrà comunque essere considerata irricevibile a causa della tardività contestata). Infatti, in alcuna delle comunicazioni Telecom - datate 16/09/2016 e 28/10/2016 – viene menzionata la rinuncia dell’istante quale causa dell’annullamento della richiesta di attivazione della linea. Al contrario, nella missiva del 16/09/2016 si legge semplicemente: “non avendo ricevuto alcun riscontro alle nostre precedenti comunicazioni, ti informiamo di aver provveduto ad annullare la tua richiesta di attivazione di Linea telefonica...”, né Telecom ha provveduto ad allegare tali precedenti comunicazioni ed a fornire la prova del relativo ricevimento, che viene in ogni caso contestata dall’istante. Viceversa, nella lettera del 28/10/2016 Telecom dà atto di aver “provveduto ad annullare la Sua richiesta di attivazione della Linea Telefonica”, senza specificarne in alcun modo la ragione”;*
- *“il nuovo ordine di lavorazione del 28 Luglio 2016 era stato immesso nel sistema in seguito ad uno degli innumerevoli reclami e solleciti dell’istante ma, come il precedente, era rimasto inadempito per cause esclusivamente imputabili all’operatore e non certo per inadempienze o rinunce dell’utente interessato. Anche circa la data di attivazione del numero 0583 639xxx, quanto affermato da Telecom si discosta notevolmente dal reale accadimento dei fatti,essendo l’istante rimasto del tutto privo degli indispensabili servizi di rete fissa fino al 10/05/2017, data ben successiva rispetto a quella del 31 Ottobre 2016 riferita dal gestore (!)”;*
- *“Telecom ha dato corso alla (parziale) attivazione della linea, relativamente alla sola componente fonia, solo in seguito all’adozione del provvedimento temporaneo da parte del Co.Re.Com. Toscana del 03/03/2017 e all’esperienza del rituale tentativo di conciliazione, avvenuto (seppur con esito negativo), il giorno 05.04.17. (...) Appurato incontrovertibilmente che in data 12 Luglio 2016 l’istante aveva richiesto a Telecom l’attivazione di una nuova linea fissa per la fornitura dei servizi di fonia e adsl e che l’istante ha iniziato a fruire del solo servizio di fonia a partire dal 10/05/2017, si configura a carico del gestore un grave ritardo rispetto agli obblighi contrattualmente assunti, dal momento che all’art. 4 delle proprie Condizioni Generali di Abbonamento al Servizio Telefonico di Base Telecom e all’art. 3.2 della Carta Servizi si impegna ad “[...] effettuare l’attivazione entro 10 (dieci) giorni solari dalla richiesta del Cliente [...]”. Ritardo, che si è protratto in misura inaccettabile, essendo trascorsi quasi dieci mesi senza che niente sia stato fatto e senza che alcuna informazione sia stata resa all’utente per renderlo edotto delle eventuali difficoltà tecniche o dell’esistenza di altre circostanze ostative al tempestivo espletamento della richiesta di attivazione (All. 2, 3 della presente memoria)”;*
- *“[i]n data 10/05/2017 Telecom attivava la linea telefonica limitatamente alla sola componente fonia, applicando (erroneamente) il profilo tariffario “Tutto Voce” in luogo del diverso profilo “Tim Smart” prescelto dall’utente all’atto della sottoscrizione del contratto, cui inerivano i servizi “Internet fino a 200 Mega” e “Timvision” (All. 4 della presente memoria). Non avendo sortito alcun effetto gli ulteriori reclami inoltrati per contestare le fatture emesse e per sollecitare il gestore ad attivare anche la componente adsl della linea telefonica (tra cui, il reclamo del 19/07/2017 inoltrato a mezzo legale), l’istante richiedeva l’adozione di un secondo provvedimento temporaneo nell’ambito del presente*

procedimento di definizione della controversia, con istanza GU5 del 05/08/2017. Ritenendo ancora una volta fondate le pretese del sig. xxx, il Co.Re.Com. Toscana emetteva in data 11/08/2017 il provvedimento relativo alla pratica GU5 n. 538/17”; “l’operatore adempiva con ritardo, provvedendo a dar corso alla richiesta sol o in 29.08.17”;

- “venivano tardivamente ottemperati i due provvedimenti temporanei del 03/03/2017 e del 11/08/2017 adottati dal Co.Re.Com. Toscana ai sensi degli artt. 5, comma 5 e 21, commi 1 e 2 del Regolamento di procedura relativo alle controversie fra organismi di telecomunicazioni ed utenti, approvato con delibera n. 173/07/CONS”;

- “il cliente è stato lasciato per oltre dieci mesi del tutto disservito ed alcuna informazione è mai stata resa (...). Dall’apprata responsabilità di Telecom per i disservizi inerenti la tardiva attivazione della linea telefonica e del servizio adsl richiesti presso la nuova abitazione di residenza – oltre alla liquidazione dei dovuti indennizzi – non potrà che discendere anche lo storno delle fatture riferite a periodi in cui alcun servizio è stato fruito, ovvero lo storno integrale di tutte le fatture riferite a periodi antecedenti il 10/05/2017 – non essendo in tali periodi ancora attiva né la componente fonia né il servizio adsl - nonché lo storno parziale delle fatture emesse per i periodi compresi tra il 10/05/2017 ed il 29/8/2017, essendo stato fruito nel predetto periodo la sola componente fonia ma non anche il servizio adsl”;

- risulta “documentalmente provato come l’istante abbia manifestato in plurime occasioni la volontà di ottenere l’attivazione della linea telefonica di rete fissa con Telecom presso la propria abitazione di residenza: ciò avveniva, non solo per il tramite di reclami telefonici e scritti indirizzati al servizio clienti - sia in proprio che a mezzo legale (All. 7 e 8 della presente memoria) con i quali effettuava, altresì, contestazione di fatture e/o comunicava i pagamenti parziali delle stesse - ma anche attraverso il deposito di due formulari GU5 con richiesta di adozione di altrettanti provvedimenti temporanei ex artt. 5 e 21 Delibera Agcom 173/07/CONS, nell’ambito delle procedure di conciliazione e definizione della controversia. Nel corso dell’intera vicenda, l’operatore convenuto, in luogo di fornire all’utente le doverose spiegazioni circa le ragioni del ritardo ed attivarsi al fine di porre termine ai gravissimi disagi in corso, lo hanno lasciato in un inaccettabile stato di incertezza, in merito all’an e al quando della risoluzione della problematica”;

- “Telecom ha omesso di porre in essere la doverosa, fattiva collaborazione tesa alla tempestiva risoluzione delle problematiche segnalate, non è stata più solerte nel fornire il doveroso riscontro ai reclami dell’istante, risultando anche riguardo a tale aspetto inadempiente rispetto agli obblighi cogenti posti a proprio carico, che impongono ai gestori di fornire il dovuto riscontro alle richieste e ai reclami degli utenti, in forma scritta, “adeguatamente motivata...al fine di dare all’utente...un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell’operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato” (Artt. 8, comma 4 e 11, comma 2 della delibera 179/03/CSP). Obblighi da ritenere ancor più cogenti quando sono in atto disservizi gravi come quelli lamentati nel caso che ci occupa. Anche per ciò che concerne tale aspetto, appurato l’inadempimento del gestore convenuto, non potrà che discendere la condanna alla liquidazione dei relativi indennizzi nella misura prevista dalla Delibera n. 73/11/CONS o nella più favorevole misura desumibile dalle Carte Servizi dell’operatore”.

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In primis si rileva la fondatezza dell'eccezione dell'istante in merito alla *"tardività della memoria prodotta in favore di Telecom, risultando questa prevenuta in data 21.09.17, ovvero, dopo la scadenza del termine differito assegnato nella comunicazione di avvio del procedimento del 06/07/17 che così recita: "le parti hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti entro il termine di 20 giorni a decorrere dal 01/09/2017, nonché presentare eventuali integrazioni e repliche entro i 10 giorni successivi"*. In tal caso, infatti, il termine d'inizio della decorrenza risulta differito e, dunque, il termine iniziale del 1° settembre 2017 *"deve essere compreso nel novero dei giorni concessi dal termine, atteso che esso segna non già l'inizio di quest'ultimo bensì del suo decorso, in relazione al quale il dies a quo non è, in applicazione del principio fissato dall'art. 155, primo comma, c.p.c., da computarsi"* (Cass. n. 6679/2005; 688/2006; n. 19874/2012 e n. 22878/17)

Tuttavia si ritiene che la documentazione allegata alla memoria dell'operatore – per altro integralmente respinta dall'istante con propria memoria di replica – meriti una valutazione ai fini di una ricostruzione cognitiva e del completamento istruttorio (Cfr. Delibere Agcom n. 157/11/CIR e n. 45/12/CIR).

Sempre in via preliminare, si osserva che la presente disamina non potrà avere ad oggetto la doglianza dell'istante sull'erronea applicazione da parte dell'operatore del *"profilo tariffario "Tutto Voce" in luogo del diverso profilo "Tim Smart" prescelto (...) all'atto della sottoscrizione del contratto, cui inerivano i servizi Internet fino a 200 Mega e "Timvision"*. Al riguardo si richiama l'art. 14, comma 1, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, dove si afferma che è possibile chiedere la definizione della controversia *"qualora il tentativo di conciliazione abbia avuto esito negativo, o per i punti ancora controversi nel caso di conciliazione parziale"*. Ne deriva che la richiesta dell'istante, formulata nella memoria di replica, secondo cui l'indennizzo per la ritardata attivazione del servizio dovrà essere calcolato *"tenuto conto che (...) Telecom ha dato corso all'attivazione della componente fonia della linea solo in data 10/05/2017 e del servizio adsl il 29.08.17"*, è inammissibile per la parte inerente la linea ADSL, in quanto implicherebbe un ampliamento del *thema decidendum* non sottoposto al prodromico tentativo di conciliazione.

Nel merito la richiesta d'indennizzo *sub iii)* per la ritardata attivazione della linea telefonica è meritevole di parziale accoglimento per ragioni che seguono.

In via generale si deve evidenziare che in ordine alla mancata attivazione della linea telefonica, oggetto di contestazione, l'articolo 4, comma 1, delle Condizioni generali di abbonamento di TIM prevede che l'attivazione del servizio debba avvenire entro 10 giorni dalla relativa richiesta del cliente, fatti salvi i casi di eccezionalità tecnica, ovvero nei tempi concordati con il cliente. Inoltre, il comma successivo, stabilisce che *"[q]ualora, nei casi di eccezionalità tecnica e per cause non imputabili a Telecom Italia, non sia possibile rispettare i termini concordati, Telecom Italia indica comunque la data prevista per l'attivazione del servizio anche tramite rimodulazione della data dell'appuntamento già indicata, concordando con il cliente i tempi e le modalità di attivazione. Le date potranno essere confermate o rimodulate da Telecom anche tramite invio SMS. In tal caso, il contributo di attivazione non verrà richiesto prima di 30 giorni solari precedenti la data stabilita per l'attivazione stessa"*.

Al riguardo, la società Telecom Italia ha prodotto due lettere inviate all'utente per posta ordinaria:

- con la prima missiva, datata 16 settembre 2016, ad oggetto *"Nuovo impianto telefonico - numero assegnato 0583644xxx"* comunicava all'utente che aveva provveduto ad annullare la richiesta di attivazione di Linea Telefonica *"non avendo ricevuto alcun riscontro alle (...) precedenti comunicazioni"*;

- con la seconda missiva, datata 28 ottobre 2016, ad oggetto *"Annullamento richiesta di attivazione Linea Telefonica"* comunicava al cliente di aver *"provveduto ad annullare la (...) richiesta di attivazione della Linea Telefonica allegando l'Informativa privacy prevista per l'accesso ai sistemi"*

informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti”.

Sul punto l'istante ha affermato di non aver mai ricevuto le comunicazioni di cui sopra – il cui inoltro non è stato provato dall'operatore. L'istante, inoltre, in relazione all'asserita pregressa morosità addotta dall'operatore come impedimento all'attivazione del servizio, ha negato la circostanza. In relazione a tanto, deve anche rilevarsi che la società Telecom Italia non ha allegato l'idonea documentazione contabile a supporto della propria posizione.

Pertanto, in assenza di controdeduzioni dell'operatore, non risulta provato che l'operatore medesimo abbia informato l'istante in ordine alle criticità riscontrate nel corso della procedura di attivazione dei servizi, in ossequio ai criteri di trasparenza e chiarezza, di cui all'articolo 4, comma 2, dell'allegato A), alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP, eventualmente rimodulando la data prevista e fornendo la prova di eventi giustificativi, come cause di esonero da responsabilità per inadempimento contrattuale ai sensi dell'articolo 1218 del codice civile.

Pertanto, nel caso in esame, si ravvisano gli estremi per l'applicazione dell'articolo 3, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi, secondo il quale *“ai fini di cui al comma 1 è applicato l'indennizzo anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i tempi della realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi”.*

Quanto all'individuazione dell'intervallo temporale per l'applicazione del suddetto indennizzo si deve far riferimento al fatto che, dalla documentazione acquisita al fascicolo, non si rileva alcun atto monitorio, antecedente al reclamo inviato a mezzo PEC per il tramite del legale in data 6 febbraio 2017, finalizzato a sollecitare l'attivazione del contratto sottoscritto il 12 luglio 2016.

Alla luce del comportamento assunto dalle parti, 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.”* Inoltre, le medesime Linee Guida testualmente recitano *“in applicazione dei principi di proporzionalità ed equità dell'indennizzo, se dal comportamento tenuto dall'utente può desumersi un completo disinteresse per il servizio oggetto di sospensione o disservizio (ad es. perché per mesi o addirittura anni non ha reclamato o avanzato richieste in proposito) il calcolo dell'indennizzo va fatto decorrere dal momento in cui un simile interesse diventa attuale e viene manifestato attraverso un reclamo o altra forma di interlocuzione con l'operatore.”*

Ciò detto si determina il *dies a quo* nel giorno del 6 febbraio 2017 (data del primo reclamo in atti) ed il *dies ad quem* nel 10 maggio 2017, giorno in cui l'operatore attivava l'utenza *de qua*. Ne discende che l'istante, per i 93 giorni di ritardata attivazione dell'utenza n. 0583 639xxx ha diritto alla corresponsione di un indennizzo pari ad euro 697,50 (euro 7,50 *pro die* x n. 93 giorni).

Meritano, inoltre, di essere accolte le richieste *sub i)* e *sub ii)* in quanto Telecom Italia, incontestatamente, non ha erogato i propri servizi su rete fissa prima del 10 maggio 2017, pertanto l'operatore non ha alcun titolo per pretendere l'eventuale controprestazione. Ne consegue che l'istante ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato con riferimento al servizio di rete fissa

antecedentemente al 10 maggio 2017; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Parimenti può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui *sub iv)* di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 6 febbraio 2017, atteso che il reclamo non attiene solo alla ritardata/mancata attivazione dei servizi, ma anche alla contestazione delle fatture. Quindi il mancato riscontro a detto reclamo non può ritenersi già assorbito dalla misura indennitaria determinata per il disservizio relativo alla mancata attivazione.

Ciò detto il primo ed unico reclamo in atti risultato inevaso è stato inviato per PEC all'operatore in data 6 febbraio 2017; sul punto Telecom Italia nulla deduce.

Ciò premesso, l'istante ha diritto all'indennizzo "*per mancata o ritardata risposta ai reclami*", di cui all'art. 11, comma 1, dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS che, prevede, nel caso in cui "*l'operatore non fornisca 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, fino ad un massimo di euro 300,00*".

Ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra, si individua il *dies a quo* nel giorno 9 marzo 2016 (detratti i 30 giorni previsti dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo del 6 febbraio 2016) e il *dies ad quem* nella data del 5 aprile 2017 (data dell'udienza di conciliazione).

Pertanto l'utente ha diritto all'indennizzo di euro 300,00 computato nella misura massima.

Infine si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento, la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura.

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott.ssa Cinzia Guerrini, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini svolta su proposta del Presidente nella seduta del 9 luglio 2019;

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 5 luglio 2017 il Sig. xxx nei confronti dell'operatore Telecom Italia S.p.A., che detto operatore provveda:

- 1) a corrispondere all'istante, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:
 - a) euro 697,50 a titolo di indennizzo per la ritardata attivazione dell'utenza ai sensi dell'art.3, comma 2, allegato A della Delibera n. 73/11/CONS al netto delle note di credito già erogate a tale titolo;
 - b) euro 300,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami, ai sensi dell'art. 11, comma 1, allegato A della Delibera n. 73/11/CONS;
 - c) euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS;
- 2) regolarizzazione della posizione contabile amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato con riferimento al servizio di rete fissa antecedentemente al 10

maggio 2017; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti: punti 1, lettera a) e lettera b) e punto 2 dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto 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.

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi