DELIBERA N. 31

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

F.P. / TIM SPA

(GU14/26603/2018)

Corecom Molise

NELLA riunione del Corecom Molise del 07/10/2019;

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. 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. 296/18/CONS;

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 "*Regolamento sugli indennizzi*"), come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Molise; VISTA la legge regionale del Molise 26 agosto 2002, n. 18 recante "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)";

VISTA l'istanza di F.P. del 04/10/2018 acquisita con protocollo N. 26603 del 04/10/2018 ;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante nella descrizione dei fatti dichiara quanto segue: Venivo contattato nel mese di novembre 2017 da un operatore della società TIM per una proposta commerciale. Dovendo attivare una nuova linea telefonica, dopo un primo contatto per stabilire l'effettiva fattibilità dei lavori, mi veniva fissato un appuntamento con un tecnico per definire i lavori da effettuare . Il tecnico non si è presentato a quell'appuntamento e senza che mi sia mai stato attivato il servizio, a gennaio 2018 mi

è stata recapitata la prima di una serie di fatture. La cosa veniva immediatamente fatta rilevare alla società TIM, attraverso l'invio di un fax. Ad oggi , nonostante le mie sollecitazioni anche attraverso il procedimento in prima istanza al CORECOM Molise , non mi è stato ancora attivato il servizio richiesto da circa un anno. Il medesimo ricorrente formula se seguenti richieste: storno delle fatture emesse a mio nome ma non dovute poiché il servizio non è mai stato attivato. Chiedo che mi venga indennizzato come da tabella INDENNIZZI AGCOM la mancata attivazione del servizio, il ritardo per l'attivazione e la mancata risposta al reclamo.

2. La posizione dell'operatore

TIM s.p.a. osserva che le avverse deduzioni e richieste sono infondate poichè nulla di quanto dichiarato dall'istante è supportato da una documentazione idonea a riscontrare quanto assunto e pertanto ogni tipo di richiesta risulta formulata in modo apodittico in merito la posizione di TIM. L'operatore afferma che il ricorrente asserisce di aver sofferto un disagio senza tuttavia fornire alcun elemento da cui desumere l'effettività del pregiudizio subito, il nesso causale tra questo e l'evento, né tantomeno la relativa riconducibilità alla sfera giuridico-soggettiva di TIM che, ai fini della presente causa, non può non dichiararsi totalmente estranea alla vicenda. Infatti, "in base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni…il creditore che agisce per l'inadempimento…deve dare prova della fonte negoziale o legale del suo diritto", delibera Corecom Lazio DL/204/15/CRL/UD del 18/12/2015, che richiama Cass. Sez. Un., n. 13533/2001). Ed infatti, nel caso che ci occupa non si riscontra alcuna effettiva prova di quanto dedotto dall'istante, peraltro omette di depositare il titolo da cui si evince che le condizioni contrattuali fossero differenti come asserito in istanza e tutta una serie di circostanze per le quali risulta davvero difficoltoso per l'esponente potersi difendere nel merito. In particolare si rileva che la linea ad oggi risulta attivata, tuttavia le problematiche riscontrate rientrano nelle problematiche della rete e quindi non possono essere sottoposte al vaglio del Corecom in quanto incompetente per materia. In particolare si rileva che interessata la rete per realizzazione dell'impianto esterno, questa dichiarava di dover posare circa 5 pali, di cui 2 in attraversamento stradale (necessitano permessi) e 360 mt. di autoportante. Il Servizio Rete di Telecom Italia ha comunicato che la linea dell'istante è attiva dal 22 ottobre 2018. In data 24 ottobre 2018, quindi Tim ha provveduto all'annullamento dell'insoluto ed attivato i servizi richiesti. Ciò nonostante, è da rilevarsi altresì che da Delibera 73/11 non sono previsti indennizzi in considerazione della problematica di rete riscontrata. Alla luce di ciò, Tim chiede al Corecom Molise di voler accertare e dichiarare la piena inammissibilità e improcedibilità della presente istanza.

3. Motivazione della decisione

Si ritiene l'ammissibilità dell'istanza ed il parziale accoglimento della stessa. In merito alle seguenti richieste formulate dall'istante: - storno delle fatture emesse - indennizzo per mancata attivazione del servizio - indennizzo per il ritardo per l'attivazione si ritiene di non poter accogliere le predette richieste in quanto la materia che sottende alle stesse esula dalla competenza del Co.Re.Com. e quindi non risulta applicabile la delibera 347/18/CONS in quanto si tratta di un rapporto di natura civile/commerciale nell'ottica di un mancato allaccio di linea fissa di tipo privato e ciò viene dichiarato dallo stesso ricorrente nelle proprie memorie in cui afferma: " dovendo attivare una nuova linea telefonica, dopo un primo contatto per stabilire l'effettiva fattibilità dei lavori, mi veniva fissato un appuntamento con un tecnico per definire i lavori da effettuare". Da quanto sopra si deduce inequivocabilmente che si tratti di un allaccio di linea telefonica subordinato a lavori tecnici di realizzazione: tale problematica, esula dalle materie di competenza del Co.Re.Com. adito. Pertanto si propone la inammissibilità delle presenti richieste. In ordine alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo Si ritiene che la richiesta possa trovare accoglimento in quanto l'istante dimostra di aver prodotto reclamo via Fax in data 06/02/2018 al n.80000187 a cui non ha ottenuto risposta se non in udienza di conciliazione come da verbale n. 386/18 del 17/05/2018, per cui si configurano n.99 giorni indennizzabili da cui si devono defalcare n.45 giorni ai sensi dell'art. 8 comma 4 dell'allegato A alla delibera AGCOM n.179/03/CSP per cui

si perviene a n. 54 giorni netti di indennizzo. Pertanto giorni 54 x euro 2,50 = euro 135,00 di indennizzo ai sensi dell'art.12 della Delibera 347/18/CONS.

DELIBERA

Articolo 1

TIM S.p.A. è tenuta a riconoscere un indennizzo in favore del ricorrente, di euro 135,00 (euro centotrentacinque/00), ai sensi dell'art.12 della Delibera 347/18/CONS.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento.
Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.
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.

Campobasso, 07/10/2019

IL VICE PRESIDENTE
f.to Avv. Nicola Lavanga