

DELIBERA 075/2024/CRL/UD del 06/06/2024
M. T. Cxxx / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/659477/2024)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 06/06/2024;

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;

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 Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

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 del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito “*Regolamento Indennizzi*”;

VISTA l'istanza di M. T. Cxxx del 30/01/2024 acquisita con protocollo n. 0028446 del 30/01/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta il mancato trasloco della linea da parte di TIM SPA. Deduceva: "L'istante è titolare di un contratto Tim relativo ai servizi dell'utenza n. 068xxx per i quali, il 01/07/2023, richiese il trasloco in un Comune diverso, in Via Dante Alighieri n. 39, 21047, Saronno (VA), consapevole di dover cambiare numero. L'operatore Tim assicurò il trasloco entro 10 giorni ma, nonostante le segnalazioni e la PEC di reclamo, il trasloco non si concludeva. La richiesta di trasloco è provata dai ripetuti sms con i quali TIM, nella data prevista dall'intervento, comunicava la "sospensione" del trasloco (in data 22,28 luglio e 3, 9, 15, 21, 27 agosto). In data 30.8.2023 venne quindi depositato GU5 e, in data 11.9.2023, venne emesso provvedimento d'urgenza. Solo in data 6.11.2023 i servizi vennero attivati presso la nuova abitazione". Formulava, quindi, istanza di definizione nei confronti dell'operatore, chiedendo: "1) Indennizzo per il ritardato trasloco, dal 10/07/2023 fino al 27/10/2023, 2) Indennizzo per il mancato riscontro al reclamo".

2. La posizione dell'operatore

TIM ha impugnato e contestato quanto rappresentato dall'istante, asserendo: "Sulla richiesta di indennizzo per ritardato trasloco. L'istanza verte su un asserito ritardato trasloco di una linea da un comune all'altro. Ciò significa che l'istante avrebbe dovuto attivare una nuova numerazione e, quindi, una nuova linea. Trattandosi di una linea fibra, com'è noto vi è un termine di sessanta giorni per l'attivazione della stessa; il che non può portare ad un indennizzo per l'intero periodo segnalato dall'istante nell'istanza. Mancata presentazione del reclamo (v. artt. 6, 8, 9, 11 e 13 del Regolamento di cui alla Delibera 347/18/CONS). Il reclamo depositato non è indennizzabile non essendo stato inviato con un atto ricettizio come PEC, raccomandata a/r o Fax ma sembra essere una e-mail ordinaria. Com'è noto, questa tipologia di documento non può portare al riconoscimento di un indennizzo per mancata risposta al reclamo".

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 della delibera 203/18/CONS ed è pertanto proponibile. Nel merito le richieste dell'istante devono essere accolte nei limiti e per i motivi esposti di seguito. In primo luogo, giova rammentare che, secondo quanto previsto nelle 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 e considerata

altresi la consolidata interpretazione giurisprudenziale dell'Autorità e dei Corecom, il creditore della prestazione, identificato nell'utente, deve limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti ed il suo contenuto, gravando, per converso, sull'operatore l'onere della prova del proprio adempimento (c.d. inversione dell'onere della prova). Di conseguenza, a fronte delle contestazioni sollevate dall'istante, aventi ad oggetto l'inadempimento contrattuale di TIM ai sensi dell'art. 1218 c.c., spetta a quest'ultimo fornire prova, opposta e contraria, atta a dimostrare il proprio adempimento. Nella fattispecie, l'istante lamenta la mancata attivazione del contratto concluso il 1.7.2023 ed attivato solo in data 6.11.2023. Dalla documentazione e dichiarazioni rese in atti emerge che in data 1.7.2023 veniva chiesto il trasloco della linea, fibra, dell'istante e che l'istante era ben consapevole che il trasloco avrebbe comportato il cambio del proprio numero. A bene vedere, pertanto, per stessa ammissione e consapevolezza dell'istante si tratta nel caso de quo di una nuova attivazione e non di un vero e proprio trasloco di linea. 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. 30 ottobre 2001, n. 13533; Cass. 9 febbraio 2004, n. 2387; 26 gennaio 2007, n. 1743; 19 aprile 2007, n. 9351; 11 novembre 2008, n. 26953; 3 luglio 2009, n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010, n. 936), secondo il quale il credito-re che agisce per l'adempimento, 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 dell'inadempimento 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 a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi. Gli operatori telefonici devono inoltre fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale, con la conseguenza che qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo nell'adempimento l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che le circostanze oggetto di doglianza sono dovute a circostanze non imputabili all'operatore stesso ovvero a problematiche tecniche non causate da colpa del medesimo, fornendo altresì la prova di avere informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione. In base a tali principi, provata la fonte negoziale del diritto dell'utente, spetta all'operatore dimostrare di aver posto in essere tutte le attività necessarie per dare seguito alla richiesta di attivazione del servizio e provare di avere rispettato i propri oneri informativi circa i tempi della realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti. Tanto premesso occorre riferirsi alle "Condizioni generali di abbonamento al servizio telefonico", che all'art. 4.2 prevede per l'attivazione della Fibra il termine massimo di 60 gg. Il contratto, pertanto, andava attivato entro il termine del 30.8.2023 mentre, ancora in data 4.10.2023, nel corso del procedimento GU 5, il gestore comunicava come data di appuntamento tecnico per l'attivazione il 27.10.2023. Attivazione definitivamente conclusa il 6.11.2023. Alla luce

di quanto emerso, pertanto, spetta all'istante l'indennizzo ex artt. 4, comma 1, e 13, commi 2 e 3, del Regolamento indennizzi dal 30.8.2023 al 6.11.2023, così per 68 giorni e per un totale di € 1190,00. Quanto alla richiesta di indennizzo da mancata risposta al reclamo del 25.7.2023 si osserva quanto segue. In data 30.8.2023 l'istante ha presentato istanza GU5 al corecom. La prima comunicazione di TIM in merito al disservizio occorso è del 6.9.2023 e proseguono fino alla chiusura del disservizio ed all'attivazione della linea così dimostrando di non sottrarsi ad un dialogo con l'istante. A mente dell'art.8 della delibera n.179/03/CONS in punto di reclami, è bene chiarire che l'obbligo di risposta scritta vige soltanto in caso di mancato accoglimento di un reclamo, ove occorre motivare il diniego, ben potendo addirittura il gestore limitarsi ad un riscontro verbale allorquando intenda dare seguito alla richiesta dell'utente. Qui, dal procedimento GU5, emerge, chiaramente, che il gestore si sia operosamente attivato per dar seguito alla richiesta dell'istante e ne sono la prova i numerosi aggiornamenti della procedura di attivazione del servizio forniti all'interno del procedimento GU5. Non a caso l'art.84 del D.Lg.vo n.259/03 ("Codice delle Comunicazioni Elettroniche"), cui deve ispirarsi la risoluzione delle controversie nella presente materia, si richiama al principio di equità e la Delibera 179/03/CSP, prescrive la misura della proporzionalità e dell'adeguatezza dell'indennizzo dovuto, all'entità del concreto pregiudizio subito dall'istante. Si ritiene, pertanto, di riconoscere l'indennizzo da "mancata risposta al reclamo" dal 25.8.2023 (già detratto il termine di 30 giorni utile alla risposta ex CdS del gestore) al 6.9.2023, data della prima interlocuzione del gestore all'interno del procedimento GU5 nella misura di € 30,00.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Di accogliere parzialmente l'istanza della sig.ra M. T. Cxxx nei confronti della società Tim S.p.A., che pertanto è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, la somma di € 1190,00 a titolo di indennizzo per mancata attivazione della linea telefonica nonché la somma di € 30,00 a titolo di indennizzo da "mancata risposta al reclamo" oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione al saldo. Tim spa è tenuta, altresì, al rimborso/storno delle somme contabilizzate durante l'accertato disservizio. Si compensano le spese di procedura.

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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini