

DELIBERA N. 040/2021/CRL/UD del 01/10/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

P. GXXX / TELECOM ITALIA XXX

(LAZIO/D/22/2017)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 01/10/2021;

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”;

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. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”;

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 indennizzi”);

VISTA l’istanza dell’utente presentata in data 12.1.2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante contesta il ritardato trasloco della linea voce e della linea ADSL, l'applicazione di un profilo tariffario non richiesto, nonché la mancata risposta ai reclami da parte dell'operatore.

In particolare, nell'istanza di definizione e nelle successive memorie rappresenta che, in data 07.08.2015, stipulava un contratto con Tim S.p.A. che prevedeva l'applicazione della tariffa "Internet Senza Limiti". In data 04.03.2016 chiedeva il trasloco della linea voce e della linea ADSL.

Nei giorni 17.03.2016 e 24.03.2016 sollecitava le suindicate operazioni. In data 24.05.2016 segnalava all'operatore la modifica del piano tariffario da "Internet Senza Limiti" a "Tutto Voce" a partire dal 03.03.2016, modifica da lui mai richiesta e sollecitava nuovamente il trasloco della linea ADSL.

In data 05.08.2016 riceveva la fattura di agosto 2016 con la quale l'Operatore comunicava di aver annullato lo sconto promozionale legato al contratto "Internet Senza Limiti" e addebitava il costo di € 101,98.

In data 16.11.2016 veniva effettuato il trasloco della linea ADSL e veniva riapplicata la tariffa "Internet Senza Limiti".

Il giorno successivo all'udienza di conciliazione dinanzi a questo Corecom, avvenuta il 09.01.2017, l'istante si accorgeva che nella sua pagina personale sul sito internet My Tim non figuravano più le comunicazioni intercorse tra le parti, i reclami, le segnalazioni e i solleciti.

In virtù di tali contestazioni chiede:

- storno della fattura di agosto 2016 pari ad € 101,98;
- € 3.720 per ritardo trasloco linea ADSL (periodo 14.03.2016 - 16.11.2016; somma raddoppiata ex art. 3, co. 4 delibera 73/11/CONS);
- € 915,00 per ritardo trasloco linea voce (dal 14.03.2016 al 13.05.2016; somma raddoppiata ex art. 3, co. 4 del. 73/11/CONS);
- € 3.720,00 per ritardo attivazione linea ADSL;
- € 915,00 per ritardo attivazione linea voce;
- € 3.720,00 per mancata comunicazione impedimento trasloco linea ADSL;
- € 915,00 per mancata comunicazione impedimento trasloco linea voce;
- € 396,00 per mancata risposta al reclamo;
- rimborso spese per procedura conciliazione e definizione.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nella propria memoria difensiva contesta la fondatezza delle deduzioni e le richieste avanzate, nonché la mancanza di prove a supporto dei disagi subiti dall'istante.

In particolare, sostiene che la richiesta di trasloco del 04.03.2016 veniva inizialmente annullata in data 17.03.2016, in quanto l'edificio su cui doveva attestarsi la linea era di nuova costruzione e privo delle infrastrutture necessarie all'allaccio. Un nuovo OL veniva rimodulato in data 29.03.2016 e rilanciato a sistema in data 05.04.2016. Il dies a

quo da cui calcolare l'eventuale indennizzo sarebbe quindi il 05.04.2016 (da cui decorrono i 10 giorni per il perfezionamento del trasloco). Il trasloco della linea voce veniva perfezionato in data 02.05.2016 "*grazie alla verosimile avvenuta esecuzione dei lavori infrastrutturali necessari*".

L'attivazione della linea ADSL avveniva solo il 16.11.2016; al riguardo precisa che il dies a quo da cui calcolare l'eventuale indennizzo per il ritardo nel trasloco della linea ADSL deve essere individuato, ex art. 5 delle Condizioni generali di Contratto ADSL, nella data 02.06.2016.

Circa la presunta modifica del profilo tariffario, precisa di non poter esercitare alcun contraddittorio poiché apoditticamente dedotta e non provata.

Alla luce delle suddette contestazioni chiede a questo Corecom di respingere le pretese dell'istante; in subordine, nel caso di accoglimento delle richieste avverse, ne chiede la riduzione secondo le osservazioni contenute nella memoria difensiva circa il dies a quo.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

L'istante lamenta il ritardo nel trasloco della linea voce e della linea ADSL, l'assenza di qualsivoglia informazione circa eventuali impedimenti e/o ostacoli al buon fine del trasloco, la mancata risposta ai reclami, l'applicazione di un piano tariffario non richiesto, l'erroneo addebito della somma di €101,98, chiedendo la liquidazione dei relativi indennizzi, nonché lo storno della fattura avente ad oggetto la somma di € 101,98.

Al riguardo, 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 (ex multis Cass. SS.UU. n. 13533/2001; Cass. n. 2387/2004; Cass. 1743/2007; Cass. 26953/2008; Cass. 15677/2009; Cass.936/2010), secondo il quale il creditore 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.

Nel merito si osserva che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni (delibera Agcom n.179/03/CSP), e secondo il consolidato orientamento dell'Agcom, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, nel caso in cui l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di trasloco della

linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle condizioni generali 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 non imputabili all'operatore stesso ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa dell'operatore.

L'operatore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere eventuali ostacoli amministrativi e/o tecnici incontrati; in caso contrario, l'utente ha diritto ad un indennizzo.

Nella fattispecie spettava, dunque, all'operatore provare di aver posto in essere tutte le attività necessarie per dare seguito al trasloco richiesto nei tempi contrattualmente convenuti, o di provare che l'impossibilità della prestazione è stata determinata da circostanze o da problematiche tecniche o da difficoltà ad esso non imputabili.

Nel caso in esame, l'istante ha dichiarato di aver richiesto il trasloco della linea voce e della linea ADSL in data 04.03.2016, circostanza confermata anche dall'Operatore. In virtù di quanto contrattualmente previsto, il gestore avrebbe dovuto eseguire tali operazioni entro il termine di 10 giorni.

Orbene, l'operatore si è limitato ad asserire che la richiesta di trasloco avrebbe subito un iniziale annullamento il 17.03.2016, in quanto l'edificio su cui doveva attestarsi la linea era di nuova costruzione e privo delle infrastrutture necessarie all'allaccio, senza fornire però alcuna prova a riguardo per dimostrare la non imputabilità in capo a lui della mancata risoluzione delle problematiche tecniche.

L'operatore, quindi, deve ritenersi responsabile per il ritardo nel trasloco della linea voce dal 14.03.2016 sino al 02.05.2016 (come da welcome letter del 04.05.2016) e della linea ADSL dal 14.03.2016 al 16.11.2016.

Per ciò che concerne l'applicazione di un piano tariffario non richiesto, relativamente al periodo 04.03.2016-16.11.2016, si rileva che l'operatore ha omesso qualsiasi allegazione circa eventuali lettere di riscontro al reclamo del 24.05.2016 e si è limitato a contestare genericamente le avverse argomentazioni in sede di memorie difensive. Si rileva, inoltre, che la fattura di agosto 2016, avente ad oggetto l'annullamento dello sconto previsto dal contratto "Internet Senza Limiti", per un costo di € 101,98 dimostra l'avvenuta modifica del piano tariffario. L'istante ha, quindi, diritto agli indennizzi di cui all'art. 8, co.2 della delibera 73/11/CONS.

Devono essere invece rigettate le altre domande di pagamento di un indennizzo e, in particolare: quella per mancato assolvimento degli oneri informativi, posto che l'indennizzo è stato già riconosciuto in via principale per il disservizio ex art. 3, comma 1, per cui il mancato rispetto della funzione residuale della disposizione di cui al comma 2 comporterebbe un'ingiustificata duplicazione dell'indennizzo.

Allo stesso modo non può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo per il ritardo nell'attivazione delle linee voce e ADSL, in quanto tale voce risulta assorbita dall'indennizzo per il ritardo nel trasloco delle medesime linee.

Anche l'indennizzo da "mancata risposta la reclamo" non può trovare accoglimento dal momento che non risulta alcun valido reclamo in atti e che, verosimilmente, l'istante ha segnalato telefonicamente i disservizi. La mera segnalazione, però, non dà diritto

all'indennizzo previsto dall'art. 11 del Regolamento di cui all'Allegato "A" alla Deliberazione 73/11/CONS.

Per quanto sopra, le richieste dell'istante vengono parzialmente accolte nei termini che seguono:

- € 367,50 per ritardo trasloco linea voce (€ 7.50 x 49gg dal 14.03.2016 al 02.05.2016 ex art. 3, co.1 delibera 73/11/CONS);

- € 1.852,50 per ritardo trasloco linea ADSL (€ 7.50 x 247gg dal 14.03.2016 al 16.11.2016 ex art. 3, co.1 delibera 73/11/CONS);

- € 257,00 per l'applicazione di profili tariffari non richiesti (€ 1,00 x 257gg dal 04.03.2016 al 16.11.2016 ex art. 8, co.2 delibera 73/11/CONS)

- storno della fattura di agosto 2016 pari ad € 101,98;

Per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, co. 6, del Regolamento adottato con Delibera n.173/07/CONS, l'importo di € 50,00 (cinquanta/00) da porsi a carico di Telecom, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e delle difese svolte.

Tutto quanto sopra premesso,

IL CORECOM LAZIO

Vista la relazione del Responsabile del procedimento

DELIBERA

1. A parziale accoglimento della domanda del Sig. P. Gxxx, TIM xxx è tenuta allo storno della fattura di agosto 2016 di € 101,98, nonché al pagamento della somma di € 50,00 a titolo di spese di procedura, nonché al pagamento dei seguenti importi maggiorati degli interessi legali dalla domanda al soddisfo, a mezzo assegno intestato all'istante e da recapitarsi presso l'indirizzo di fatturazione:
 - ✓ € 367,50 per ritardo trasloco linea voce (€ 7.50 x 49gg dal 14.03.2016 al 02.05.2016 ex art. 3, comma 1, deliberazione 73/11/CONS);
 - ✓ € 1.852,50 per ritardo trasloco linea ADSL (€ 7.50 x 247gg dal 14.03.2016 al 16.11.2016 ex art. 3, comma 1 deliberazione 73/11/CONS);
 - ✓ € 257,00 per l'applicazione di profili tariffari non richiesti (€ 1,00 x 257gg dal 04.03.2016 al 16.11.2016 ex art. 8, comma 2 deliberazione 73/11/CONS)
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.

Il presente decreto è notificato alle parti e pubblicato sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 01/10/2021

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.TO