AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 078/2022/CRL/UD del 02/05/2022
F. Dxxx / TELECOM ITALIA SPA
(LAZIO/D/897/2016)

IL CORECOM LAZIO

NELLA riunione del 02/05/2022;

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";

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 acquisita con protocollo n. D4961 del 21/11/2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, nell'istanza introduttiva del procedimento ha lamentato, nei confronti di TELECOM ITALIA SPA (di seguito per brevità anche "TELECOM"), quanto di seguito dedotto:

"*6 contratti da luglio 2015, 3 in portabilità mai andati a buon fine, 3 con nuovo numero, il primo mai concluso, il secondo con attivazione solo telefono, il terzo con attivazione solo adsl. Problemi dichiarati: problemi tecnici, guasti, corto circuito, mancato passaggio ordine, errore del tecnico, nessuna copertura, nessuna disponibilità adsl, numeri finiti, problema amministrativo, Date reclami: 04.09.2015, 21.10.2015, 30.10.2015, 19.01.2016, 04.05.2016, 09.05.2016, 13.05.2016, 16.05.2016, 04.06.2016, 29.10.2016.*
Su quanto assunto ha chiesto:
"*Considerato che dopo l'ennesima chiamata e la comunicazione che si sarebbe iniziata una pratica al Corecom, in data 09.11.2016 hanno finalmente attivato la linea telefonica e l'Adsl, si richiede risarcimento in base a quanto previsto dalle attuali tabelle degli indennizzi per operatore telefonico in vigore*".

2. La posizione dell'operatore
L'operatore, con memoria trasmessa con PEC del 17.1.2017, chiedeva il rigetto dell'istanza, precisando quanto segue:
"... TIM ritiene opportuno sollevare in via preliminare l'eccezione di inammissibilità della richiesta pecuniaria così come spiegata da parte istante.
Tale domanda è inammissibile non solo perché del tutto priva di qualunque fondamento, ma anche perché tramite la stessa il Sig. Dxxx Fxxx formula espressamente una domanda di risarcimento danni!
…… Nella non creduta ipotesi in cui il Corecom ritenga ammissibile l'avversa istanza, si evidenzia che la stessa è generica e non provata.
Nel caso di specie, il Sig. Dxxx asserisce di aver subito un danno, ma non prova né la condotta illecita né il danno medesimo né il nesso di causalità intercorrente tra l'asserita condotta e l'asserito danno, la cui quantificazione viene rimessa a codesti uffici in assenza di ogni riscontro probatorio e documentale, quale, ad esempio, i maggior costi sostenuti per assicurarsi il collegamento telefonico presso la propria abitazione nelle more dell'espletamento della
richiesta di attivazione..……Si osserva nel merito che le avverse deduzioni e richieste sono infondate.
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.
…… … dalle verifiche effettuate internamente risulta che la richiesta di migrazione della numerazione 06951xxxx6, come da modulo sottoscritto a luglio 2015 con attivazione dell'offerta "Tutto", subiva annullamento per centrale errata.
….Da ultimo, la richiesta di attivazione di una nuova linea con profilo "Tim Smart Casa", risalente a marzo 2016, veniva espletata in data 22 aprile 2016 tramite attivazione del numero 06.951xxxx7, limitatamente alla componente fonia.
Si precisa a riguardo che la tempistica relativa all'attivazione dell'ADSL, così come prevista all'interno della Carta dei Servizi (Doc. 1), richiede un termine di 30 giorni entro il quale, dopo aver attivato la linea lato fonia, l'operatore è obbligato ad eseguire

l'attivazione lato ADSL ove esistente. ….. Di conseguenza, a tutto voler concedere, il termine da cui decorre (se del caso) l'inadempimento o l'inesatto adempimento di TIM è il 22 maggio 2016 ed è eventualmente produttivo di un indennizzo da calcolarsi come indicato nella succitata Carta dei Servizi…."

3. Motivi della decisione

In via preliminare l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Sull'eccezione di inammissibilità proposta da Telecom in merito all'istanza proposta vista la sua genericità ed il suo carattere di risarcimento del danno, si rileva come l'art 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione elettroniche ed utenti, escluda ogni richiesta risarcitoria, limitandosi agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Ciononostante la domanda può ragionevolmente interpretarsi quale richiesta di liquidazione dei previsti titoli di indennizzo sia per la formulazione della stessa domanda dove seppur viene testualmente richiesto un risarcimento lo stesso viene specificato dall'istante medesimo come "*risarcimento in base a quanto previsto dalle attuali tabelle degli indennizzi*" sia in un'ottica di economia procedimentale nonché in ragione del carattere vincolato della presente pronuncia che demanda all'Autorità adita l'individuazione delle fattispecie indennizzabili. Ciò in analogia al comportamento usuale di questo Corecom e conformemente alle linee guida dell'Autorità.

Nel merito, quanto agli asseriti disservizi / mancata o parziale attivazione del servizio voce e della linea adsl, si evidenzia come, a fronte dell'obbligo degli operatori di fornire, ai sensi della delibera n. 179/03/CSP (TLC, Direttiva Generale), i servizi in modo regolare, continuo e senza nterruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali, l'utente è onerato di uno specifico obbligo di allegazione dei fatti a supporto della propria pretesa.

"Qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa il malfunzionamento dell'utenza, non è possibile accogliere la domanda formulata dall'istante." (Agcom Delibera n.3/11/CIR).

Nel caso in esame non risulta l'allegazione di alcun reclamo in merito alla presunta inadempienza del gestore, disservizio, mancata o ritardata attivazione dei servizi richiesti, limitandosi l'utente ad indicare nell'istanza solo le date dei riferiti suoi reclami.

Occorre precisare che, come confermato dalla consolidata giurisprudenza Agcom sul punto (delibera n.69/11/CIR), quello della segnalazione del disservizio al gestore competente all'intervento, è onere che incombe all'istante che lamenta il suddetto inadempimento, posto che il dante causa deve essere messo in condizione di conoscere l'evento/inadempimento per adoperarsi alla sua pronta risoluzione.

Di contro tuttavia, l'operatore con la propria memoria di difesa conferma che " …..*la richiesta di migrazione ….. come da modulo di sottoscrizione del luglio2015……subiva*

annullamento per centrale errata… Successivamente la richiesta veniva reiterata a dicembre 2015, ma senza esito. Da ultimo la richiesta di attivazione di una nuova linea risalente a marzo 2016 espletata il 22.4.2016. L'adsl non veniva mai attivata mentre la linea veniva cessata il su richiesta dell'istante del 28.10.2016.
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, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), 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 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, espresso in svariate pronunce, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale.

Pertanto, ove l'utente lamenti 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, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Allo stesso modo, l'operatore deve dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere eventuali ostacoli amministrativi e/o tecnici incontrati, avendo, in caso contrario, l'utente diritto ad un indennizzo.

Nella fattispecie, spettava dunque all'operatore provare di aver posto in essere tutte le attività necessarie per dare seguito all'attivazione richiesta nei tempi contrattualmente convenuti, o di provare che il ritardo è stato determinato da circostanze o da problematiche tecniche o da difficoltà ad esso non imputabili.

Secondo l'art. 4 delle Condizioni generali di abbonamento Telecom, "1. *il Servizio è attivato da Telecom entro 10 (dieci) giorni dalla data di perfezionamento del Contratto, fatti salvi i casi di eccezionalità tecnica, ovvero nei tempi concordati con il Cliente, dando priorità ai casi certificati di persone diversamente abili. Telecom indica al momento della richiesta, ove tecnicamente possibile, la data di appuntamento, anche ove concordata con il Cliente, in cui è previsto l'intervento del tecnico presso il luogo di ubicazione dell'impianto. 2. Qualora, nei casi di eccezionalità tecnica e cause non imputabili a Telecom non sia possibile rispettare i termini concordati o la data di appuntamento già indicata, Telecom 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 possono essere confermate o rimodulate da Telecom anche tramite invio di SMS. 3. Qualora per cause imputabili a Telecom il Servizio venga attivato in ritardo rispetto ai tempi previsti, il Cliente ha diritto agli indennizzi di cui al successivo articolo 33…*"

Nel caso oggetto di disamina è il gestore stesso ad ammettere una richiesta di migrazione risalente a luglio 2015, reiterata a dicembre 2015 e non andata a buon fine per "centralina errata", senza tuttavia avere alcuna interlocuzione con il cliente in merito alla mancata migrazione prima ed alla mancata attivazione della adsl dopo ed ai motivi ostativi alla stessa.

E' indubbio, pertanto, che rispetto al tempo utile alla migrazione ed all'attivazione della nuova numerazione, l'operatore non adempiuto secondo i termini contrattuali e non ha provato né l'eccezionalità tecnica né di essersi diligentemente attivato per rimuovere eventuali ostacoli amministrativi e/o tecnici incontrati.

Pertanto in considerazione dell'inadempimento del gestore spetta all'utente l'indennizzo previsto dall' artt.6 dellAllegato "A" alla Deliberazione n.73/11/CONS e ss.mm.ii per ritardo nella procedura di migrazione dal 1.7.2015 al 28.2.2016 € 1210,00 oltre interessi dalla domanda al soddisfo.
Dal 13.3.2016 (già detratto il termine utile di 10 gg. Per l'attivazione della linea) al 22.4.2016, per un totale di 40 gg, è dovuto l'indennizzo di cui all'art. 3 dell' Allegato "A" alla Deliberazione n.73/11/CONS e ss.mm.ii nella misura di € 600,00 oltre interessi dalla domanda al soddisfo.
Dal 23.4.2016 al 28.10.2016 (data di recesso dal contratto) è dovuto l'indennizzo di cui all'art. 3 dell' Allegato "A" alla Deliberazione n.73/11/CONS e ss.mm.ii nella misura di € 1410,00 oltre interessi dalla domanda al soddisfo per ritardata attivazione della linea ADSL.
Dai trenta giorni successivi alla data del 28.10.2016 deve essere anche stornato l'insoluto a carico dell'istante.
Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO
DELIBERA

1. Accoglie l'istanza dell'utente F. Dxxx nei confronti di TIM SPA, e, per l'effetto, TIM SPA è tenuta a corrispondere all'istante, mediante assegno intestato allo stesso e da recapitarsi presso l'indirizzo di fatturazione, le seguenti somme maggiorate degli interessi legali dalla domanda al soddisfo:

- € 1.210,00 ex art. 6 dell'Allegato "A" alla deliberazione 73/11/CONS;
- € 600,00, ex art. 3 dell'Allegato "A" alla deliberazione 73/11/CONS;
- € 1.410,00 ex art. 6 dell'Allegato "A" alla deliberazione 73/11/CONS per ritardo nell'attivazione della linea adsl.

Il gestore è, altresì, tenuto alla ricostruzione della posizione contabile dell'istante stornando le somme contabilizzate dai 30 gg successivi al recesso del 28.10.2016 fino a chiusura del ciclo di fatturazione in esenzione spese.

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.

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).

Roma, 22/05/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.TO