

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 384-18 xxxx /Telecom Italia S.p.A.**

Presenti:

ENZO BROGI	<i>Presidente</i>
CHETI CAFISSI	<i>VicePresidente</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*

IL 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. 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 la Delibera Agcom n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante *"Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettroniche"* e successive modifiche;

VISTA la Delibera Agcom n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante, *"Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS"*,

VISTA l'istanza GU14 n. 348 del giorno 6 luglio 2018 con cui il Sig. xxxx 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");

RILEVATO che, nel caso di specie, trova applicazione, *ratione temporis*, il Regolamento sugli indennizzi vigente al momento della presentazione dell'istanza e, dunque, nella versione precedente alle modifiche introdotte con la Delibera Agcom n. 347/18/CONS;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

L'istante, titolare di un contratto residenziale sull'utenza n. 0573 32xxx con la società Telecom Italia, lamenta il ritardo del trasloco dei servizi voce e ADSL presso il nuovo indirizzo.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, nella documentazione allegata e nella memoria difensiva, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- in vista del trasferimento di abitazione, *"nel mese di luglio del 2015, tramite call center, [chiedeva] il trasferimento della linea telefonica in oggetto da via Cile in Pistoia a Via di Collina n. 12, sempre in Pistoia"*; la tempistica prevista era di 10 giorni;

- tuttavia *"il trasferimento della linea non [veniva] attivato"*; effettuava *"vari reclami tramite call center e via fax"*, che rimanevano senza esito; nel frattempo continuava a pagare le bollette per un servizio che non utilizzava;

- *"dopo circa un anno e dopo molti reclami Telecom provvedeva ad inviare un incaricato per effettuare un sopralluogo. All'esito lo stesso riferiva che per procedere al trasferimento della linea telefonica presso la [...] nuova abitazione era necessario procedere preliminarmente al ripristino di due pali crollati anni prima, assicurando (...) che [sarebbe] stato contattato entro breve per definire la procedura".* Confidava in una celere risoluzione del problema in ragione *"della prossimità alla città della [propria] abitazione (...) e del fatto che non si trova in zona impervia o difficoltosa da raggiungere"*; pertanto restava in attesa di essere contattato. Tuttavia l'intervento programmato non è mai stato eseguito, *"costringendo[lo] a numerosi ed ulteriori solleciti. Soltanto nel corso del mese di novembre 2016 Telecom [eseguiva] un ulteriore sopralluogo, assicurando (...) che [sarebbe] stato prontamente contattato dalla ditta incaricata per il ripristino della linea"*;

- era quindi costretto *"alla sottoscrizione di un nuovo contratto per i servizi di telefonia fissa e adsl con altra società in attesa del trasferimento"*;

- non riceveva alcun contatto dalla ditta che avrebbe dovuto effettuare l'intervento per Telecom Italia ed inviava, allora, un reclamo formale via fax in data 22 marzo 2017;

- *"in data 9 agosto 2017, a seguito di un intervento che ha richiesto soltanto una giornata di lavoro, è stato attivato il trasferimento della linea telefonica presso la nuova abitazione, ma non è stato possibile attivare il servizio di adsl, perché non risultava supportata la linea telefonica a 20M"*; sottoscriveva quindi *"un nuovo contratto per il servizio di telefonia fissa e di adsl a 7M"*;

DELIBERAZIONE
n. 10 del 9 febbraio 2021

- l'operatore Telecom Italia, rispondendo al reclamo a mezzo fax dell'istante, faceva una comunicazione del 25 agosto 2017, con la quale ravvisava la fondatezza di quanto lamentato, esprimendo rincrescimento per l'accaduto e confermando l'espletamento del trasloco in data 9 agosto 2017;

- seguivano i reclami inviati all'operatore dell'11 settembre 2017 e del 15 settembre 2017, con i quali lamentava, fra l'altro, la mancata attivazione del servizio ADSL.

In data 10 aprile 2018 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.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) *“rimborso delle bollette telefoniche pagate a fronte di un servizio non fornito dal mese di luglio 2015 ad agosto 2017 per un totale di € 538,80”;*
- ii) *“indennizzo al sensi della Delibera Agcom 73/11/CONS per ritardata attivazione del servizio di linea telefonica e adsl dal mese di luglio 2015 al giorno 9.8.2017 per complessivi € 5.475,00”;*
- iii) *“in caso di rigetto del punto n. 2, in alternativa allo stesso, indennizzo per malfunzionamento del servizio nei periodi citati al sensi della Delibera Agcom 73/11/cons per € 3.650,00”.*

L'istante, in data 20 settembre 2018, ha fatto pervenire una memoria integrativa con la quale precisato quanto descritto in istanza, ribadendo, tra l'altro, quanto segue:

- *“come ha espressamente riconosciuto anche controparte, confermando il disservizio con lettera 25.8.2017, il trasloco della linea telefonica è stato effettuato con estremo ritardo e, durante tutto il periodo che va dal mese di luglio 2015 al mese di agosto 2017, [continuava] a pagare le fatture relative ad un servizio non reso. La vecchia linea non era infatti più utilizzabile ed il trasloco non era stato ancora effettuato”;*
- *“per costante giurisprudenza, il diritto al rimborso delle fatture indebitamente pagate agli operatori delle comunicazioni è pacificamente accertabile, allo stesso modo del diritto allo storno delle fatture non pagate, in sede di definizione della controversia dinanzi al Corecom (cfr., tra le tante, Corecom Toscana, determinazione di definizione della controversia del 3.12.2015, n. 26). (...) Fermo l'onere probatorio a carico di controparte e considerato anche che il disservizio ed il conseguente indebito percepimento di pagamenti non dovuti è stato espressamente riconosciuto da Telecom, si producono gli estratti conto che è stato possibile reperire da dove emerge l'addebito delle fatture in questione. Pertanto si chiede il rimborso delle fatture pagate dal mese di luglio 2015 al mese di agosto 2017, per un totale di € 538,00”.*

Parte istante, in merito all'“indennizzo per ritardata attivazione del servizio” ha ribadito che:

- *“il trasloco della linea telefonica è stato effettuato oltre due anni dopo la richiesta, nonostante i numerosi solleciti”;*
- *“la compagnia telefonica non ha mai fornito alcuna giustificazione di tale abnorme ritardo, limitandosi a comunicare, soltanto dopo oltre un anno dalla richiesta, la circostanza che il trasloco presupponeva il rialzamento di due pali caduti. L'intervento, è stato tuttavia realizzato soltanto nel mese di luglio del 2017 (ovvero due anni dopo la richiesta di trasloco della linea) e, data la banalità della sua realizzazione ha richiesto soltanto alcune ore di lavoro. (...) Nel caso di specie, a fronte del suo obbligo di procedere al trasloco nei tempi previsti e di dare in ogni caso tempestiva comunicazione all'utente dei motivi di ritardo, non soltanto Telecom ha fornito chiarimenti sull'intervento necessario al trasloco della linea soltanto un anno dopo la richiesta di trasloco, come pacificamente ammesso dalla stessa Telecom, ma ha atteso ben due anni per*

procedere al rialzamento dei pali caduti, e prospicienti, si ribadisce, alla strada comunale. (...) Per tutto quanto sopra, è dovuto all'istante l'indennizzo di cui alla delibera Agcom 73/1 1/CONS per ritardata attivazione del servizio, avvenuta soltanto in data 9.8.2017";

- *"il dies a quo deve essere individuato nel decimo giorno successivo alla richiesta, termine previsto da Telecom S.p.a. per le operazioni di trasloco della linea. Non essendo possibile per l'utente ricordare il giorno esatto della richiesta tramite call center, tale data viene individuata cautelativamente nel 31.7.2015, da cui deriva, come dies a quo, il giorno 10.8.2015".*

Parte istante ha, perciò, ribadito le domande espresse in istanza.

2. La posizione dell'operatore.

La società Telecom Italia, in data 20 settembre 2018, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato, nella quale ha dedotto *"l'infondatezza nel merito dell'istanza presentata"*, evidenziando che *"[d]ai controlli effettuati, in relazione all'utenza 0573 32xxx non risultano richieste di trasloco nell'anno 2015, il primo OL risulta emesso in data 9 giugno 2016. L'OL di trasloco è stato più volte annullato per irreperibilità del cliente. A ciò si aggiunga che il trasloco della linea, come comunicato all'istante richiedeva interventi strutturali sussistendo ostacoli tecnici. In data 12 maggio 2017 è stato emesso un nuovo OL di trasloco a cui ha fatto seguito l'approvazione in data 13 giugno 2017 da parte dell'istante del preventivo per la realizzazione degli interventi tecnici necessari. Il 9 agosto 2017 come comunicato all'istante il numero è stato traslocato (doc. 1). A seguito dell'esecuzione dell'OL di trasloco l'istante reclama la mancata attivazione della linea ADSL a cui TIM da riscontro (doc. 2). Il 2 ottobre 2017 è stato attivato il servizio ADSL con contratto TIM Smart e quindi addebitati i relativi costi come da fattura che si allega (doc. 3)".* L'operatore ha, infine, concluso *"l'assenza di responsabilità di Telecom nella vicenda"* oggetto del presente procedimento.

3. La replica dell'istante.

L'istante, in data 1° ottobre 2018, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria di replica nella quale, nel ribadire le richieste espresse in istanza, ha respinto quanto sostenuto da *"Telecom [che dichiara] di non aver ricevuto richieste di trasloco nell'anno 2015 e che il primo OL risalirebbe al 9.6.2016"*. Al riguardo parte istante ha contestato *"come Telecom non fornisca alcuna prova del momento in cui sarebbe stato effettivamente richiesto il trasloco della linea, limitandosi ad affermare, senza produrre nessuna prova in merito, che il primo OL risalirebbe al 9.6.2016. Fermo che l'OL indica evidentemente solamente il momento in cui Telecom, in gravissimo ritardo, ha iniziato ad attivarsi in merito alla richiesta di trasloco, si contesta sia che la prima richiesta di trasloco sia da identificarsi con il citato OL sia l'esistenza stessa dell'OL 9.6.2016, che Telecom non produce. Nessun rilievo può poi avere la comunicazione di avvenuto trasloco, che prova solamente che lo stesso è stato realizzato solamente in data 9.8.2017, come pacificamente affermato dallo stesso utente. Senza voler invertire l'onere della prova, che grava evidentemente sulla compagnia telefonica, si evidenzia che, come emerge dai documenti prodotti (cfr. reclamo via fax 22.3.2017 e risposta Telecom 25.8.2017), l'utente ha contestato per scritto a Telecom di non aver evaso la richiesta di trasloco risalente al mese di luglio 2015 e Telecom ha espressamente confermato le circostanze affermate dall'utente. La scarsa difesa di controparte, oltre che sfornita di qualsiasi prova a sostegno di quanto affermato, risulta pertanto contraddetta dai documenti agli atti. Senza produrre alcuna prova Telecom sostiene poi, assai arditamente, che i presunti OL sarebbero stati più volte annullati per irreperibilità del cliente e che vi sarebbero state comunque non precisate difficoltà tecniche nella realizzazione dell'intervento, delle quali l'utente sarebbe stato informato. Orbene, è pacifico che la prova dell'impossibilità per causa ad essa non imputabile di evadere la richiesta di trasloco della linea telefonica, nonché la prova di averne dato tempestiva comunicazione all'istante,*

deve essere fornita dalla compagnia telefonica stessa, che altrimenti soggiace alla responsabilità per non avervi provveduto entro i termini contrattuali (cfr. Corecom Toscana, deliberazione di definizione della controversia del 28.10.2015, p. 158). Onde l'assoluta irrilevanza delle affermazioni di controparte che qui comunque integralmente si contestano, richiamando quanto dedotto nelle precedenti difese".

In merito alla irreperibilità dell'utente, posta a motivo da Telecom Italia del ritardato trasloco, parte istante ha ribadito, *"per mero tuziorismo, che non soltanto l'utente non è mai stato irreperibile ma che anzi, come risulta dagli atti, ha più volte sollecitato il trasloco della linea. Soltanto dopo un anno è stato reso edotto che il trasloco presupponeva la necessità di eseguire l'intervento tecnico in questione, di cui più volte e ripetutamente sollecitato la realizzazione. Quanto all'intervento in questione, (..) si trattava del semplice rialzamento di due pali caduti che quando, dopo ben due anni dalla richiesta, è stato realizzato, ha richiesto soltanto alcune ore di lavoro, (circostanza non contestata da controparte)".*

Con riferimento alla *"ritardata attivazione dell'ADSL successivamente al trasloco della linea"*, parte istante ha sottolineato che la circostanza è stata *"citata confusamente da controparte, [e] non fa che confermare l'inefficienza con la quale Telecom ha gestito questa pratica"*.

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.

Con riferimento alle domande *sub ii)* e *sub iii)* si richiama quanto previsto nelle *"Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche"* approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS Allegato A, che, al Par. III.1.2, che prevedono quanto segue: *"Il contenuto delle singole richieste di parte può essere interpretato in maniera più sfumata, in considerazione del fatto che la pronuncia di definizione è in ogni caso a contenuto vincolato, poiché prevede esclusivamente la possibilità di condannare l'operatore al rimborso (o storno) di somme non dovute e alla liquidazione degli indennizzi. Pertanto, in un'ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qualvolta sia possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare"*.

In quest'ottica, giova precisare che, all'esito delle risultanze istruttorie, la presente disamina s'incentra sul ritardato trasloco della linea telefonica n. 055 2280xxx espletatosi in data 9 agosto 2017 e perfezionatosi solo in data 2 ottobre 2017 con l'attivazione del servizio ADSL.

Sul ritardato trasloco dell'utenza telefonica e del servizio ADSL

Parte istante ha lamentato di aver richiesto il trasloco dei servizi associati all'utenza telefonica n. 0573 32xxx nel luglio del 2015 e che questo è stato eseguito solo il 9 agosto 2017, a distanza di due anni. L'operatore esclude la propria responsabilità, rilevando l'assenza di richieste di trasloco precedenti al 9 giugno 2016 ed evidenziando che il ritardo è da attribuirsi a problematiche tecniche, nonché alla difficoltà di reperibilità del cliente.

La doglianza dell'utente è fondata nei limiti di seguito esposti.

In primis, si richiama che:

- in base ai principi sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, 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, 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 codice civile, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi;

- in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, il principio secondo cui 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 trasloco 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;
- le Condizioni generali di abbonamento di Telecom Italia, art. 9, comma 1, prevedono 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, con mantenimento del medesimo numero ove tecnicamente possibile. Il medesimo articolo puntualizza che *“Tim indica al momento della richiesta 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. Le date possono essere confermate o rimodulate da Tim anche tramite invio di SMS. Se il cliente dichiara di non avere interesse a mantenere attivo, nel frattempo, l'impianto da traslocare, Tim sospende, a decorrere dalla data indicata dal cliente, il servizio fino a quando il trasloco non è effettuato”*.

Nel caso di specie, parte istante ha dedotto di aver chiesto il trasloco della propria linea telefonica tramite il call center di Telecom Italia nel luglio 2015, laddove l'operatore ha eccepito che *“[d]ai controlli effettuati, in relazione all'utenza 0573 32xxx non risultano richieste di trasloco nell'anno 2015”*. L'operatore ha ammesso che *“il primo OL risulta emesso in data 9 giugno 2016”*. Parte istante ha ribadito, con propria nota di replica, come la richiesta di trasloco sia stata inoltrata all'operatore nel luglio 2015. Tuttavia, attesa la contestazione dell'operatore, non risulta agli atti che parte istante abbia depositato la documentazione relativa alla richiesta del trasloco del luglio 2015, né risultano le schede d'intervento inerenti i sopralluoghi effettuati dai tecnici Telecom Italia. E', inoltre, da evidenziare che non è stato depositato dall'utente alcun sollecito o segnalazione antecedente al fax del 22 marzo 2017. Tale reclamo risulta, comunque, posteriore alla data 9 giugno 2016, indicata dall'operatore Telecom Italia come giorno di inoltro dell'ordinativo di trasloco, data che sarà considerata come giorno di riferimento per la richiesta effettuata dall'istante.

Ne deriva, dunque, che in conformità all'ordinaria tempistica contrattuale dei dieci giorni, deve ravvisarsi la ritardata attivazione dei servizi presso la nuova abitazione dell'istante, atteso che la società Telecom Italia non ha ultimato la procedura di trasloco della linea telefonica *de qua* entro la data del 20 giugno 2016, ossia decorsi i 10 giorni previsti dalla richiesta del 9 giugno 2016.

In base a tali principi spettava all'operatore provare 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,

Nei propri scritti difensivi, l'operatore si è limitato ad osservare che “[l]’OL di trasloco è stato più volte annullato per irreperibilità del cliente. A ciò si aggiunga che il trasloco della linea, come comunicato all’istante richiedeva interventi strutturali sussistendo ostacoli tecnici. In data 12 maggio 2017 è stato emesso un nuovo OL di trasloco a cui ha fatto seguito l’approvazione in data 13 giugno 2017 da parte dell’istante del preventivo per la realizzazione degli interventi tecnici necessari. Il 9 agosto 2017 come comunicato all’istante il numero è stato traslocato (doc. 1)”. Telecom Italia ha omesso di depositare idonea documentazione a corredo di quanto sostenuto, senza produrre ulteriore documentazione sugli “interventi strutturali” necessari e sulla tempistica prevista.

Inoltre, attesa la ribadita volontà dell'utente di ottenere il trasloco della propria linea, l'operatore ha omesso di produrre idonea documentazione in merito all'informativa completa resa all'istante medesimo in ordine alla sussistenza di tali impedimenti tecnici incidenti sul *delivery* della richiesta di trasloco ovvero relativi alla supposta irreperibilità, tra l'altro disattesa dall'utente in fase di replica. In questi casi, si rileva, *ad abundantiam*, che 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.

Ne consegue che, in assenza di prova contraria, l'operatore Telecom Italia è responsabile ai sensi dell'art. 1218 del codice civile in ordine al ritardato trasloco dei servizi sull'utenza in questione e che, pertanto, deve essere riconosciuto alla società istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per tali ragioni, nel caso in esame, si ravvisano gli estremi per l'applicazione dell'articolo 3, commi 1 e 3, del Regolamento in materia di indennizzi, approvato con Delibera Agcom n. 73/11/CONS, che rispettivamente prevedono:

- “nel caso di ritardo nell’attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell’utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo”;
- “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”.

Con riguardo al periodo indennizzabile, deve essere osservato che il ritardo nell'attivazione dei servizi in relazione all'utenza n. 055 2280xxx deve essere circoscritto al periodo di riferimento intercorrente dal 20 giugno 2016 al 2 ottobre 2017 (data quest'ultima di effettivo trasloco della linea telefonica e dell'ADSL, come dichiarato da Telecom Italia), per il numero complessivo di 469 giorni.

Ne consegue che per la ritardata attivazione dei servizi sull'utenza *de qua* l'istante ha diritto alla somma di euro 3.517,50 (euro 7,50 *pro die* x 469 giorni).

Ulteriormente deve precisarsi che si ritiene sproporzionato riconoscere l'indennizzo per il mancato trasloco in riferimento a ciascuno dei due servizi non accessori (voce e ADSL).

Infatti nel computo dell'indennizzo di cui sopra si è ritenuto di dover tenere conto che, dall'analisi istruttoria condotta, emerge come, perdurando la mancata esecuzione del trasloco, parte istante abbia omesso di attivarsi tempestivamente per ottenere la risoluzione della problematica riscontrata. Al riguardo non può che rilevare la tardività di reclami formali, depositati in atti, da parte dell'utente volti a

sollecitare la solerte esecuzione del trasloco. Infatti il primo rinvenibile e tracciato in atti è del 22 marzo 2017.

Deve richiamarsi, al riguardo, il consolidato orientamento dell'Autorità, secondo il quale *"...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"* (Delibera Agcom n. 23/17/CIR, in ultimo, *ex multis*, Delibera Agcom n. 92/20/CIR).

Sulla contestazione della fatturazione.

Parte istante ha richiesto il *"rimborso delle bollette telefoniche pagate a fronte di un servizio non fornito dal mese di luglio 2015 ad agosto 2017 per un totale di € 538,80"*, laddove l'operatore nulla ha dedotto sul punto.

La domanda *sub i)* è meritevole di accoglimento nei termini di seguito esposti.

Considerato che il trasloco della linea telefonica n. 055 2280xxx si è espletato in data 9 agosto 2017 per la linea voce e in data 2 ottobre 2017 per il servizio ADSL, la società Telecom Italia non ha provato che l'utente abbia richiesto ed effettivamente fruito dei suddetti servizi presso il precedente indirizzo, non allegando idonea documentazione – tabulati del traffico e registrazione degli accessi alla rete internet – sull'utilizzo dei servizi stessi. Come sopra già dedotto, si considera che la richiesta di trasloco sia stata inoltrata il 9 giugno 2016.

Ne consegue che, in assenza di controdeduzioni da parte dell'operatore, l'istante ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) delle competenze fatturate a far data 9 giugno 2016 fino alla 9 agosto 2017 per il servizio voce e 2 ottobre 2017 per il servizio ADSL; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

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 febbraio 2021;

D E L I B E R A

in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 6 luglio 2018 dal Sig. xxxx nei confronti dell'operatore Telecom Italia S.p.A., che detto operatore provveda:

- 1) al pagamento a mezzo assegno o bonifico bancario:
 - a) della somma 3.517,50 a titolo d'indennizzo per il ritardo del trasloco dei servizi sull'utenza n. 0573 32xxx;
 - b) 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;

DELIBERAZIONE
n. 10 del 9 febbraio 2021

- 2) a regolarizzare della posizione contabile amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) e al ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) delle competenze fatturate a far data 9 giugno 2016 fino alla 9 agosto 2017 per il servizio voce e 2 ottobre 2017 per il servizio ADSL.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti: punto 1, lettera a) 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.

È 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

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)