



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA
BASILICATA
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA
RAPPRESENTANZA E DELLA PARTECIPAZIONE
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
(CO.RE.COM.)**

Deliberazione n.72/2018

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED] VS
TIM S.P.A.

L'anno duemiladiciotto, il giorno 12 del mese di novembre presso la sede
del Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

- | | |
|-----------------------------|------------|
| 1. LAMORTE Giuditta | Presidente |
| 2. CORRARO Armando Nicola | Componente |
| 3. LAGUARDIA Gianluigi | Componente |
| 4. RAPOLLA Morena | Componente |
| 5. STIGLIANO Carmine Sergio | Componente |

Pres.	Ass.
X	
X	
X	

DELIBERA N.72 /2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

VS TIM S.P.A.

(Prot. n. 12056/C del 30 novembre 2017)

IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 12/11/2018;

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 L.R. n.20/2000 *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.”*

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 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 17/11/2011, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

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”*;

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”*;

VISTA la delibera n. 296/18/CONS del 27 giugno 2018, recante: *“Modifiche alla delibera n. 203/18/CONS con riferimento alla entrata in funzione della piattaforma Conciliaweb”*;

VISTA l'istanza dell'utente [REDACTED], presentata in data 30 novembre 2017, prot. n. 12056/C, contro Tim S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

Con riferimento alla procedura di definizione della controversia in oggetto, si rileva quanto segue:

1. La posizione della parte istante

L'istante, in riferimento all'utenza telefonica *business* n. [REDACTED], mediante formulario GU14, protocollato in data 30/11/2017, ha lamentato il tardato trasloco della linea (servizio voce e adsl).

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato quanto segue:

- a. *“in data 20.03.17 veniva effettuata richiesta di trasloco”*;
- b. *“successivamente in data 28.03.17 inviava richiesta via fax. Da tale data vi fu continuo scambio di comunicazioni. La società Telecom fissava diversi appuntamenti sempre disattesi. L'azienda non ha mai potuto lavorare con conseguente perdita di clienti”*;
- c. *“solo in conciliazione venivano prospettate ipotesi diverse dal trasloco”*;
- d. *“violazione delle norme contrattuali”*.

Mediante l'intervento di questa Autorità l'istante ha richiesto:

- i) *“indennizzo per tardato trasloco”*;
- ii) *“indennizzo per mancata gestione reclami”*.
- iii) *“restituzione fatture non pagate e dovute relative ai mesi in cui non aveva linea telefonica”*.

2. La posizione dell'Operatore

L'operatore Tim S.p.A., nel rispetto dei termini procedurali, con memoria inoltrata a mezzo mail in data 15.03.2018 in merito alla presente istanza di definizione ha affermato che *"l'istante ha fatto richiesta di trasloco in data 20.03.17, ma siccome sull'utenza era attivo il servizio fibra, era necessario effettuare la trasformazione della linea in RTG+ADSL e riconvertire tutto in fibra. Di tale necessità l'istante è stato prontamente posto a conoscenza, non solo tramite contact call, ma anche tramite comunicazioni scritte, tutte allegate alla presente memoria"*. Ha precisato che *"per effettuare la trasformazione dell'utenza la compagnia telefonica necessita di una richiesta scritta dell'intestatario dell'utenza"*. Ha dichiarato che *"il trasloco risulta realizzato definitivamente in data 21.07.17 con successiva conversione in fibra in data 16.08.17."* Ha evidenziato che *"il ritardo espletamento dell'ordine di trasloco non è attribuibile alla società convenuta, ma causato da necessità tecniche di conversione di linea. In merito diverse delibere confermano che "Qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo rispetto alla richiesta di attivazione della linea rispetto alle tempistiche stabilite nelle condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve 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 (Agcom Delibera n. 116/11/CIR, Delibera n. 124/11/CUR, Delibera 152/11/CIR)"*. Ha dedotto quindi che *"nel caso de quo l'operatore ha dato prova di aver costantemente informato l'utente circa lo stato di lavorazione della richiesta di trasloco, ed altresì dimostrato che il trasloco è stato ritardato per cause a lui non imputabili, ovvero per la necessità di trasformare la linea telefonica (...)"*.

Sulla base di quanto sopra ha respinto ogni addebito e richiesto il rigetto dell'istanza.

Parte istante, in data 19.03.2018, depositando tempestivamente le proprie controdeduzioni, ha replicato alla memoria dell'operatore insistendo per l'accoglimento integrale delle richieste così come specificate nell'istanza GU14.

In particolare, ha evidenziato come l'operatore, in contrasto alle norme stabilite dalla normativa di settore, avesse violato le disposizioni volte a garantire la fornitura dei servizi in modo continuo e regolare, senza interruzioni anche sotto il profilo temporale. Ha osservato inoltre che qualora l'utente lamenti il ritardo nel trasloco della linea, l'operatore, oltre a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono determinati da circostanze a lui non imputabili, deve fornire anche la prova di aver informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione (...).

Ha precisato che *"Nel caso di specie, dagli atti del procedimento emerge che l'istante in data 20 marzo 2017, ha richiesto il trasloco del servizio voce e del servizio adsl presso il nuovo indirizzo della propria attività ed in data 28 marzo su indicazione della compagnia provvedeva ad inviare una fax. L'operatore si attivava fissando"*

numerosi appuntamenti, per provvedere ai quali, puntualmente non si presentava senza alcuna comunicazione preventiva, ma solo fissando un nuovo appuntamento. Tra le parti ci sono stati numerosi scambi di comunicazioni, anche a fronte dei reclami presentati dall'odierno istante, ma in nessuna occasione l'operatore ha evidenziato difficoltà nella gestione del trasloco". Ha ribadito che "l'operatore non ha fornito nessuna informazione dei motivi del ritardo o delle cause che impedivano l'attivazione del servizio".

Ha concluso sottolineando come *"Telecom abbia disatteso ogni obbligo contrattuale e di informazione nei confronti dell'istante, elemento tra l'altro confermato dalla circostanza che solo in sede di conciliazione venivano prospettate ipotesi risolutive diverse dal trasloco che avrebbero evitato all'istante di restare senza telefono per ben 5 mesi, tra l'altro nei mesi in cui l'attività è più proficua. Inoltre in ordine ai numerosi reclami presentati ha affermato che "risultano tutti disattesi ed inevasi, perché rimasti privi di risposta".*

3. Motivazione della decisione

Valutazioni preliminari.

Preliminarmente va rilevata l'inammissibilità della richiesta di cui al punto ii) delle conclusioni rassegnate nell'istanza di definizione, avente ad oggetto *"la restituzione delle fatture pagate e non dovute relativa ai mesi in cui non aveva linea telefonica"*, trattandosi di una domanda nuova rispetto a quelle rassegnate nel formulario UG e, come tale, insuscettibile di essere trattata in questa sede, pena la violazione del principio di obbligatorietà del tentativo di conciliazione.

Fermo quanto sopra, che ha carattere assorbente, si osserva in ogni caso che, per quanto emerge dagli atti del procedimento, la domanda in questione non sarebbe comunque fondata, posto che la parte istante ha avanzato la richiesta di storno senza né allegare, né indicare le fatture oggetto di contestazione, né tantomeno ha evidenziato gli importi asseritamente non dovuti.

Sul punto l'Autorità Garante per le Comunicazioni ha stabilito in materia di onere della prova che *"la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente"* (ex plurimis Delibera Agcom n. 70/12/CIR e n. 91/15/CIR e Determinazione Corecom Toscana n. 3/17).

Si rileva, inoltre, che l'utente non abbia nemmeno fornito prova di aver effettivamente pagato gli importi di cui ha chiesto la restituzione, né tanto meno, di aver avanzato all'operatore, prima di adire codesto Comitato, alcuna contestazione circa gli importi addebitati.

Nel merito

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere accolte parzialmente come di seguito precisato.

L'utente lamenta il tardato trasloco della linea, chiedendo la liquidazione del relativo indennizzo.

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 (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 3 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, ove 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.

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 deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Allo stesso modo, l'operatore 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.

L'utente ha dedotto di aver richiesto il trasloco del servizio voce e del servizio Adsl in data 20.03.2017. Pur in assenza della prova del titolo fondante la propria pretesa, la circostanza è ammessa dal gestore e quindi può ritenersi pacifica.

Orbene, all'esito delle risultanze istruttorie è emerso che il trasloco della linea telefonica per la fornitura del servizio voce e ADSL è avvenuto con notevole ritardo rispetto alla richiesta formulata dall'utente. Di contro, la resistente ha addotto che il ritardo è stato determinato da eccezionalità tecniche.

A fronte delle varie segnalazioni della mancata attivazione della linea, il gestore avrebbe dovuto diligentemente attivarsi per rimuovere gli eventuali impedimenti tecnici ed adeguatamente informarne l'utente, come previsto dalla normativa sopra richiamata.

Nulla ha fatto al riguardo Telecom che si limita nella memoria a dedurre che il ritardo è stato determinato da eccezionalità tecniche. Tuttavia **non ha dimostrato di avere rispettato il proprio onere informativo in relazione ai presunti impedimenti tecnici né ha fornito idonea informativa, ai sensi dell'articolo 3, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP, in ordine alla programmazione dei relativi interventi tecnici da eseguire.**

Nel caso di specie, l'operatore non ha depositato documentazione tale da provare che TIM si sia effettivamente attivata con l'istante per informarlo in maniera esauriente delle problematiche tecniche e della prevedibile durata del disservizio. Pertanto, l'utente non è stato messo nella condizione di avere un'idea completa ed esaustiva delle cause che hanno generato il ritardo del trasloco.

Sul punto il gestore ha dichiarato di aver rappresentato prontamente non solo tramite contact *call*, ma anche tramite comunicazione scritta, le problematiche tecniche ostative al trasloco. Tuttavia le risposte contenute in tali comunicazioni scritte allegate, hanno un contenuto alquanto generico e non indicano affatto la presunta asserita necessità procedere alla trasformazione della linea in RTG + ADSL.

Alla luce di tali premesse, il ritardato trasloco dei servizi è da ritenersi illegittimo e meritevole di indennizzo.

Per quanto concerne tale indennizzo, si deve evidenziare che l'art. 25, primo comma, delle C.G.A. stabilisce: *"il cliente che intende traslocare la propria linea telefonica deve darne comunicazione a Telecom Italia che provvederà all'effettuazione"*

del trasloco entro 10 giorni dalla richiesta del cliente, fatti salvi i casi di eccezionalità tecnica, ovvero nei tempi concordati con il cliente mantenendo il medesimo numero ove tecnicamente possibile" ...

L'accertamento del suddetto disservizio ascrivibile all'operatore implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 3, comma 1, All. A), delibera n. 73/11/CONS secondo cui *"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"*, parametro quest'ultimo che deve essere computato in misura pari al doppio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato regolamento, attesa la natura *"business"* dell'utenza interessata. Parimenti, il tardato trasloco del servizio Adsl, ascrivibile alla predetta società, legittima la liquidazione di un indennizzo da computarsi con la medesima parametrizzazione.

La richiesta di trasloco è avvenuta in data 20.03.2017. Dunque con riguardo al periodo indennizzabile, il *dies a quo*, deve essere individuato nel 10° giorno successivo alla data di richiesta di trasloco e (così come previsto dalle condizioni di contratto) e, dunque, nel 30.03.2017. Il *dies ad quem*, invece è il 21 luglio 2017, data in cui il trasloco risulta definitivamente realizzato. Pertanto, appare equo e proporzionale riconoscere un indennizzo giornaliero pari ad € 7,50 per ogni giorno di ritardo nel trasloco del servizio Voce, ossia per 139 giorni compresi tra il 30 marzo 2017 e il 21 luglio 2017, (113 giorni x 7,50 x 2) per un totale di **1.695,00 Euro**.

Tenuto conto che il ritardo ha avuto ad oggetto anche il servizio Adsl, e che tale ritardo ha riguardato il seguente arco temporale (30.03.2017 – 16.08.2017 data quest'ultima in cui avviene la definitiva trasformazione in fibra), l'indennizzo ammonta ad euro **2.085,00** (139 giorni x 7,50).

Infine, per quanto concerne la domanda di cui al punto ii) delle conclusioni rassegnate nell'istanza di definizione, relativa alla *"mancata risposta ai reclami"*, la stessa non può essere accolta posto che l'utente non ha fornito prova di aver inoltrato alcun reclamo scritto all'operatore.

Si ritiene, infine, equo e proporzionale liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento ed ai sensi della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

4. Conclusioni

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED], in parziale accoglimento dell'istanza GU14

presentata in data 30 novembre 2017, prot. n.12056/C, dall'utente [REDACTED] vs Tim S.p.A.;

Delibera

La Società Tim S.p.A. è tenuta a:

1. corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di **euro 1.695,00** (milleseicentonovantacinque/00) a titolo di indennizzo per il tardato trasloco del servizio Voce;
2. corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, l'importo di **2.085,00** (duemilaottantacinque/00) a titolo di indennizzo per il tardato trasloco del servizio Adsl;
3. corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, l'importo di euro **100,00** a titolo di spese di procedura ex art. 19 dell'Allegato A alla Delibera n. 173/07/CONS.

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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

IL DIRIGENTE
Ing. Vincenzo Fiore



LA PRESIDENTE
Giuditta Lamorte

