

CO.RE.COM. ABRUZZO
Comitato Regionale per le Comunicazioni

DELIBERA N. 69/18
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX PAGLIARICCI/TELECOM ITALIA S.P.A.
(RIF. PROC. GU14 N° 109/18)

IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO
Nella riunione del 16 ottobre 2018 si è riunito, così costituito:

		Pres.	Ass.
Presidente	Filippo Lucci	X	
Componenti	Michela Ridolfi	X	
	Ottaviano Gentile		X

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 19 ottobre 2017;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTA la delibera AGCOM 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 AGCOM 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 deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni”;

VISTA l’istanza di definizione presentata al Corecom Abruzzo ai sensi dell’art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/CONS dalla Sig.ra XXX Pagliaricci nei confronti dell’operatore Telecom in data 3 aprile 2018 ed acquisita in pari data al prot. n°7378;

VISTI gli atti del procedimento;

1. La posizione dell’istante

L’istante attiva una nuova linea telefonica con l’operatore Telecom con sottoscrizione del contratto in data 10/03/2017. Tuttavia detta linea non viene mai attivata. A giugno riceve comunicazione da parte dell’operatore convenuto dell’impossibilità di attivazione per mancanza di

infrastrutture idonee presso la propria zona di residenza. Nonostante un successivo intervento ad opera del proprio comune di residenza, San Giovanni Teatino, la problematica non veniva comunque risolta. Nel febbraio 2018, dopo essere rimasta priva di linea telefonica e linea dati per quasi un anno, decideva di rivolgersi ad altro operatore.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

1. Indennizzo per mancata attivazione della linea da marzo 2017 a febbraio 2018;
2. Rimborso delle spese di procedura quantificate in euro 200,00;

Allega: Nota Telecom del 13/06/2017, Nota del Comune di San Giovanni Teatino del 16/11/2017.

2. La posizione dell'operatore Telecom

L'operatore rileva che le avverse deduzioni e richieste sono infondate per le ragioni di seguito riportate.

In primo luogo precisa che l'operatore prima di accettare la proposta contrattuale si riserva di effettuare le verifiche tecniche in merito all'effettiva esecuzione dell'attivazione, come prevede l'art. 5 delle condizioni generali di contratto.

Nessuna omissione può essere, infatti, addebitabile, poiché l'impossibilità di eseguire la prestazione consente di sussumere la fattispecie all'interno dell'art. 1218 cc. , proprio alla luce del principio dell' "inesigibilità della prestazione in base al criterio della buona fede".

Nel caso di specie con lettera del 13/06/2017 veniva informato l'istante dell'impossibilità di intervenire con l'attivazione a causa della mancanza delle opere di urbanizzazione primaria, trattandosi di un'area di nuova edilizia residenziale, in cui le infrastrutture non sono presenti in tutti i lotti edificati, circostanza di cui ad ogni buon conto non può ritenersi responsabile l'operatore: si accertava a seguito di sopralluogo tecnico che per poter procedere all'alimentazione dello stabile era necessario che il costruttore presentasse l'atto di collaudo delle opere di urbanizzazione del cui rilascio è onerato il comune di San Giovanni Teatino.

Niente di tutto ciò è avvenuto o con ogni probabilità non è avvenuto in maniera sufficientemente tempestiva, impedendo quindi di procedere alla richiesta attivazione. Del resto tutto ciò è anche confermato dall'istante che ammette di aver ricevuto la nota sopra richiamata.

Osserva, peraltro, che l'istante afferma di aver sottoscritto il contratto in data 10/03/2017, tuttavia, nessuna prova produce in tal senso.

Ribadisce pertanto la genericità e la indeterminatezza dell'istanza e ne chiede quindi il rigetto.

Allega: Condizioni generali di contratto e lettera del 13/06/2017.

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 ed ammissibile.

Nel caso di specie l'istante lamenta la mancata attivazione della linea telefonica a partire da 10/03/2017 e fino a febbraio 2018.

In primis, va rammentato che, alla luce dell'orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (sentenza n.13533/01), secondo il quale "in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione, il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per

tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto, esatto adempimento", l'Agcom ha più volte statuito nel senso che, in caso di contestazione, incombe sull'operatore l'onere di provare la regolare e continua fornitura del servizio.

Dall'esame della documentazione in atti si evince innanzitutto che la mancata attivazione della linea è dipesa dalla mancanza di infrastrutture presso lo stabile di residenza dell'istante come documentato dalla nota di Telecom del 13/06/2017 con la quale, per tale ragione, veniva reso edotto l'istante dell'impossibilità oggettiva di intervenire per l'attivazione della linea.

Tuttavia si ritiene che tale comunicazione sia pervenuta in ritardo atteso che Telecom entro 30 gg. dalla sottoscrizione del contratto avrebbe dovuto provvedere all'attivazione del servizio oppure a comunicare all'istante le ragioni dell'impossibilità di provvedere.

Risulta infatti che Telecom ha effettuato il sopralluogo nel mese di giugno e che soltanto con la nota sopra richiamata, avendo appurato la non presenza delle infrastrutture necessarie, ha comunicato all'istante l'impossibilità di procedere all'attivazione.

Pertanto, nel caso di specie, l'operatore convenuto deve essere ritenuto responsabile della non corretta gestione della proposta contrattuale sottoscritta dall'istante, atteso l'acclarato ritardo nella comunicazione delle ragioni dell'impedimento all'attivazione. L'istante ha quindi diritto a vedersi riconosciuto l'indennizzo per la ritardata comunicazione di impossibilità a procedere all'attivazione del servizio ai sensi e per gli effetti dell'art. 3, comma 2 del Regolamento Indennizzi di cui alla Delibera Agcom 73/11/CONS per l'importo di euro 480,00 così calcolato gg. 64 dal 10/04/2017, data in cui Telecom avrebbe dovuto provvedere all'attivazione oppure a comunicare le ragioni dell'eventuale impedimento, al 13/06/2017, data in cui è avvenuta tale comunicazione, per l'importo di euro 7,50 pro die.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 (cento/00), tenuto conto della materia del contendere, del comportamento complessivamente tenuto dalle parti.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla Sig.ra XXX Pagliaricci, nei confronti dell'operatore Telecom nei termini sopra evidenziati;
2. La società **Telecom s.p.a.** è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro **100,00 (cento/00)** a titolo di rimborso per le spese di procedura, il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione:
 - euro **480,00 (quattrocentottanta/00)** per la non corretta gestione della proposta contrattuale sottoscritta dall'istante, ai sensi e per gli effetti dell'art. 3, comma 2 dell'allegato A della delibera 73/11/CONS, per le ragioni sopra evidenziate
3. La società Telecom Italia s.p.a. è tenuta, inoltre, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. 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.
5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

6. 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 sui siti *web* del Corecom Abruzzo e dell'Autorità (www.agcom.it).

L'Aquila, 16 ottobre 2018

IL RELATORE

F. to Dott.ssa Annalisa Ianni

IL DIRIGENTE

F. to Dott.ssa Michela Leacche

IL PRESIDENTE

F. to Dott. Filippo Lucci

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.