AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

**DELIBERA N. 364/2022/CRL/UD del 21/10/2022**
**Exxx Ixxx xxx / TELECOM ITALIA**
**LAZIO/D/185/2017)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO**

Nella riunione del 21/10/2022;

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 Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed 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 (Corecom);

VISTA la Deliberazione 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 Deliberazione n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori";

VISTA l'istanza della Exxx Ixxx xxx di cui al prot. D1306 del 16/02/2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. **Posizione dell'utente:**

La società istante lamenta il ritardo nel trasloco, per avvenuto cambio sede, delle linee business afferenti il contratto TIM "*Linea Valore ISDN + FIBRA 50M-Adaptive 6M*", richiesto ad Operatore TIM in data 23.02.2016. Ed infatti, a seguito di diversi solleciti e all'attivazione di numerazioni provvisorie non richieste, il trasloco delle linee avveniva solo con decorrenza dal 23.06.2016. Premesso quanto sopra richiedeva:

i. indennizzo per il ritardato trasloco delle linee per € 9.900,00;
ii. indennizzo per attivazione di servizi non richiesti per € 7.140,00;
iii. mancata risposta ai reclami per € 600,00;
iv. storno insoluto.

## 2. Posizione dell'Operatore:

Con memoria del 22.03.2017, si costituiva nel procedimento il Gestore TIM il quale a contestazione delle deduzioni avversarie, in quanto infondate in fatto ed in diritto, nel merito precisava quanto segue. Preliminarmente, l'Operatore rileva di aver provveduto – prima ancora dell'udienza di conciliazione – ad effettuare gli storni richiesti, inerenti la fatturazione dei costi contestati. In tal senso, precisa di aver inviato, in riscontro alle contestazioni, comunicazione del 3.12.2016 a mezzo della quale venivano indicati nel dettaglio le specifiche imputazioni delle note di credito emesse.

Con riferimento al ritardato trasloco, eccepiva che il ritardo fosse – in sintesi – imputabile principalmente alla persistenza di un insoluto a carico della società, in buona parte ancora presente alla data del 2.05.2016. Alla successiva data del 9.05.2016 la situazione contabile ed amministrativa della parte istante risultava correttamente regolarizzata e l'Operatore procedeva all'attivazione del richiesto trasloco. Tuttavia, in secondo luogo, la TIM precisava che mentre per la maggior parte dei numeri il trasloco avveniva correttamente, per il numero 06.41xxxx la procedura veniva bloccata a causa di un problema tecnico relativo alla "*canalina ostruita o non idonea*". Per tali motivi, in attesa del ripristino della problematica riscontrata veniva attivata numerazione provvisoria per favorire, nelle more, il proprio Cliente.

In ultimo l'Operatore precisa che – alla data dell'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione – l'insoluto presente a carico della società istante era pari ad € 16.085,30.

**In sede di repliche:** l'utente con memorie del 28.03.2017 contestava, nel rito, la irricevibilità delle memorie difensive depositate dal gestore in quanto tardive rispetto ai trenta giorni decorrenti dall'avvio del procedimento del 20.02.2017. Nel merito, insisteva per le proprie richieste di indennizzo tutte, cosi come già precisate in sede di istanza introduttiva della definizione della controversia.

## 3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, nel rito, si rileva che il Gestore TIM ha tempestivamente depositato le proprie memorie difensive in data 22.03.2017, in quanto la parte istante – nell'eccepire

che il termine ultimo scadesse il giorno prima – ha commesso un errore marchiano, non considerando che il mese di febbraio 2017 (peraltro corrente l'anno non bisestile) può contare soli 28 giorni di calendario (e non 29/30).
Nel merito, all'esito della disamina delle documentazioni istruttorie e delle deduzioni offerte dalle parti, è possibile accogliere parzialmente la domanda dell'utente, nei limiti di seguito descritti.
i. *La domanda di indennizzo per il ritardato trasloco delle utenze fisse* della società istante è meritevole di accoglimento, stante che per stessa ammissione dell'Operatore TIM le stesse venivano attivate con ritardo, anche se in tempi diversi tra loro, rispetto alla prima richiesta formulata dal proprio Cliente. In particolare, una parte delle proprie responsabilità il Gestore l'aveva già assunta per fatti concludenti, procedendo allo storno degli importi afferenti le fatture contestate per le linee non utilizzate dall'utente e scusandosi con l'occasione per il disservizio arrecato (cfr. nota TIM del 3.12.2016).
Tuttavia, anche a voler prescindere dalle difficoltà tecniche incontrare dal Gestore viepiù mai comunicate – come da onere informativo sussistente a carico dell'Operatore – al proprio Cliente, non risulta possibile prescindere dalla considerazione che il ritardato trasloco fosse altresì imputabile alla persistente morosità di precedenti conti telefonici a carico della società istante, definitivamente regolarizzati solo in data 9.05.2016. Sul punto, lo scrivente Organo Deliberante ritiene di aderire all'orientamento in forza del quale l'entità della domanda dell'utente deve, comunque, essere proporzionalmente ridotta quando quest'ultimo non ha evitato, come avrebbe potuto usando l'ordinaria diligenza, il verificarsi del lamentato danno. L'art. 1227 c.c., difatti, statuisce che: "*se il fatto colposo del creditore ha concorso a cagionare il danno, il risarcimento è diminuito secondo la gravità della colpa e l'entità delle conseguenze che ne sono derivate. Il risarcimento non è dovuto per i danni che il creditore avrebbe potuto evitare usando l'ordinaria diligenza*". Poste tali premesse, si ritiene congruo limitare nella misura del 50% l'entità dell'indennizzo richiesto per il ritardato trasloco del servizio voce e dati.
E ancora. Attesa la titolarità di numerose utenze, lo scrivente organo ritiene opportuno applicare al caso di specie l'art. 12, comma 1, in forza del quale: "*Nel caso di titolarità di più utenze, salvo quanto stabilito all'articolo 11, comma 2, l'indennizzo è applicato in misura unitaria se, per la natura del disservizio subito, l'applicazione in misura proporzionale al numero di utenze risulta contraria al principio di equità*". Ciò permetterà di indicare un unico disservizio di ritardato trasloco per il periodo più lungo oggetto di contestazione, ovvero dal 24.02.2016 (data riportata nella scheda di PDA versata in atti) al 23.06.2016, detratti i dieci giorni previsti dalla carta dei servizi, cosi per complessivi 110 giorni di ritardo. Ne deriva l'applicazione del Regolamento in materia di indennizzi di cui all'allegato A) alla delibera n.73/11/ CONS, *ratione*

*temporis* vigente, per il ritardo nel richiesto trasloco dell'utenza oggetto della controversia, laddove l'istante ha diritto ad un indennizzo il cui calcolo è previsto dall'art. 3, comma 1 ("*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*"). Partendo da una base di indennizzo di euro 825,00 l'importo dovrà essere moltiplicato in aderenza a quanto previsto dall'art. 12, co. 2, All. A Del. cit., per le utenze business; tuttavia il medesimo importo così raddoppiato, per le motivazioni sopra esposte, dovrà essere nuovamente ridotto ad 1/2 sul totale, per un indennizzo complessivo in favore dell'utente computato per su 110 giorni di ritardo per € 825,00 sulla linea voce ed altrettanti per il servizio dati, cosi per complessivi € **1.650,00.**

*ii. la domanda di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti* afferenti le numerazioni temporanee attivate dal Gestore non può essere accolta in quanto genericamente formulata e, in ogni caso, in quanto posta in duplicazione della richiesta per il ritardato trasloco. La richiesta così come riportata in sede di istanza introduttiva e di memorie integrative si limita ad affermare: "*l'istante lamenta l'attivazione di più numerazioni nella nuova sede*" senza fare riferimento specifico ai servizi effettivamente attivati in asserita assenza del consenso del titolare, né dei giorni (o del periodo) oggetto del relativo indennizzo. Leggendo l'istanza nel suo complesso e le controdeduzioni offerte dal Gestore, parrebbe che la doglianza si riferisca alla numerazione temporanea attivata nelle more da TIM per ovviare al ritardo del trasloco, ma un tale impegno ermeneutico nella ricostruzione dei fatti di causa non è comunque sufficiente ad individuare in modo certo l'oggetto della contestazione ed a sanare le omissioni dell'istante.

E non solo. Dalle corpose comunicazioni mail intercorse tra i referenti della società istante e quelli dell'agente intermediario "Corigroup S.r.l." (sul punto vedi *infra*), si evince che l'utente ha lamentato reiteratamente la mancata attivazione dei servizi oggetto del trasloco, nonché di alcuni servizi accessori quali il trasferimento di chiamata, non essendovi traccia alcuna di doglianze afferenti eventuali altri servizi non richiesti. Ed invero, pur ritenendo prevalente il principio secondo cui gli organismi di telecomunicazione sono tenuti ad attivare i servizi richiesti ed erogarli in modo regolare, caso di specie si rileva l'incoerente e confusa esposizione dei fatti oggetto del procedimento, con particolare riferimento alla durata dello stesso, rendendo la domanda assolutamente generica. Inoltre, l'assenza di contestazioni scritte impedisce la ricostruzione fedele dei fatti e i giorni effettivi interessati dal disservizio. Ed infatti, ai fini della liquidazione dell'indennizzo per preteso di servizio l'istante deve provare di aver effettuato la relativa segnalazione all'operatore. Sul punto si è già pronunciato lo

stesso Corecom Lazio rilevando che "...*la richiesta di indennizzo per il disservizio occorso non è fondata in quanto nessuna segnalazione di disservizio è mai pervenuta dall'utente...allo stato degli atti pertanto non è possibile accogliere la domanda di indennizzo per l'asserito disservizio a causa della mancata messa in mora dell'operatore ad intervenire sul guasto*" e ancora nella medesima pronuncia si legge "*Dalla lacunosa e scarna rappresentazione dei fatti di controversia da parte dell'utente non si evince alcun reclamo che potesse mettere l'operatore in condizione di risolvere la problematica o diversamente di comunicare l'eventuale impossibilità della prestazione; l'utente si limita ad accennare... di aver segnalato la cosa... senza depositare alcunché, ne ha circostanziato quanto dedotto, con data è contenuto del reclamo*" (DL/184/15/CRL) E non solo. A tal proposito, la delibera Agcom n.73/17/ CONS, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che "*(…) in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione*" (delibere Agcom n.100/12/CIR, n.113/12/CIR nonché recente delibera del Corecom Lazio n. 017/2020/CRL). Tali incongruenze ed approssimazioni, in mancanza di ulteriori elementi specifici, rendono le richieste dell'utente non meritevoli di accoglimento.

*iii. Anche la domanda di indennizzo per la mancata risposta al reclamo* non può essere accolta. Sotto tale profilo la società istante si è prodigata nella produzione di una corposa sequenza di scambi interni di e-mail intercorsa tra i referenti della società istante e quelli dell'agente intermediario commerciale "Corigroup S.r.l." ove si evince che l'utente lamentava reiteratamente (stante il protrarsi del ritardo) la mancata attivazione delle linee oggetto del trasloco, nonché dei servizi accessori ad esse collegate, quali il trasferimento di chiamata e le varie configurazioni del servizio dati. Nessuna comunicazione risulta inviata direttamente al Gestore a mezzo fax, raccomandata o PEC alla sede della TIM, ovvero verso i canali ufficiali business messi a disposizione dell'Operatore, come individuati nella Carta dei Servizi. Del resto, anche a voler supporre che la segnalazione fosse poi rimessa dall'intermediario ai canali di reclamo del Gestore, giova comunque rilevare che la TIM aveva dato tempestivo riscontro all'utente per fatti concludenti accogliendo lo storno degli importi contestati, nonché a mezzo nota scritta del 3.12.2015 con la quale, tra le altre, venivano indicati nel dettaglio le specifiche imputazioni delle note di credito emesse in favore del proprio cliente.

iv. In ultimo, con riferimento alla *richiesta di "storno integrale dell'insoluto"*, si rileva che la domanda non può trovare accoglimento per le seguenti motivazioni. Preliminarmente, si rileva che la domanda deve rigettarsi per genericità della stessa. Sotto tale profilo, in sede di memorie integrative, l'utente si limita ad affermare che: "*l'istante lamenta un'indebita fatturazione nonostante abbia avuto numerosi disservizi,*

*ovvero un ritardo nel trasloco delle numerazioni da febbraio ad aprile 2016 nonché l'attivazione di nuove numerazioni mai richieste*". Tale prima indicazione sembrerebbe riferirsi all'annullamento delle sole fatturazioni emesse nel periodo di disservizio se non fosse che, da un lato lo storno delle medesime era già in gran parte avvenuto per iniziativa del Gestore prima dell'udienza di conciliazione (e per il quale si dovrebbe dichiarare l'intervenuta cessazione della materia del contendere) e, dall'altro, che l'insoluto totale a carico dell'utenza ammonta, come dimostrato dalla posizione contabile prodotta da TIM, ad un totale molto più corposo di € 16.085,30.
Pertanto, dinanzi un'indicazione generica della richiesta di "*storno integrale dell'insoluto*" e la mancata produzione delle fatture utili alla disamina di eventuali addebiti vessatori da parte dell'Operatore non è possibile determinare l'azzeramento dei costi richiesti dall'utente e neppure sapere se l'importo insoluto contenesse altresì costi diversi o canoni comunque contrattualmente dovuti. L'indicazione generica del fatto e l'omessa produzione documentale, anche relativa alla contestazione delle singole voci di addebito, rendono astrattamente impossibile da parte della scrivente Autorità determinare il quantum dell'eventuale storno e/o della condanna nei confronti del Gestore.
Sul punto si rileva che la produzione ad opera dell'utente di alcune fatture rimaste insolute e oggetto di contestazione, non ha sanato l'omissione istruttoria dell'utente, considerato che l'insoluto totale per la quale la parte istante ha formulato richiesta di annullamento ammonterebbe, come visto, a complessivi € 16.085,30. Posta tale considerazione, a causa della rilevata carenza istruttoria neppure è dato comprendere a cosa sarebbero dovuti i costi contestati ed afferenti alle somme residue ed ulteriori rispetto alla depositate fatture. Tali incongruenze e gravi approssimazioni rendono le richieste dell'utente non meritevoli di accoglimento in questa sede.
Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

**IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

**DELIBERA**

**Articolo 1**

1. Il parziale accoglimento dell'istanza della Exxx xxx, in persona del legale rappresentante p.t., nei confronti della società TIM S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società TIM S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza ed entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento: euro **1.650,00** (milleseicentocinquanta/00) a titolo di indennizzo per ritardato trasloco dei servizi voce e dati, precisando che per l'insoluto residuo il Gestore, ai sensi di quanto previsto ex art. 1243 cc e ss, può operare eventuale compensazione tra le relative poste di debito e di credito esistenti tra le parti. Spese di procedura compensate.

   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), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 21/10/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

f.to Avv. Maria Cristina Cafini