AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 127/2022/CRL/UD del22/07/2022
F. FXXX / TELECOM
(ISTANZALAZIO/D/752/2017)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella riunione del 22/07/2022;

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";*

VISTAl'istanza della Sig.ra F. Fxxx di cui al prot. D4755 del 01.08.2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nel marzo 2015 l'istante F. Fxxx richiedeva all'Operatore Tim il trasloco della propria linea telefonica.

Nonostante i numerosi solleciti l'operatore non perfezionava il trasloco che contrattualmente avrebbe dovuto avvenire entro 10 giorni dalla richiesta.

L'istante ha formulato richiesta di indennizzo per la mancata risposta e mancata trasloco dell'utenza telefonica, perdita di numerazione e spese di procedura richiedendo inoltre lo storno della propria posizione debitoria.

2. Posizione dell'operatore

L'operatore ha contestato quanto rappresentato dall'istante asserendo che il mancato trasloco fosse dipeso dalla pesante situazione debitoria con conseguente rigetto delle richieste formulate in sede di definizione.

3. Motivi della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità ed è pertanto proponibile.

Nel merito, le richieste dell'istante devono essere accolte per i motivi esposti di seguito.

Nei casi in cui 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. Ai sensi, infatti, dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore.

Nel caso in esame, come rappresentato dall'istante, contrariamente alla rappresentazione dei fatti dell'Operatore, la prima fattura insoluta è del maggio 2015 oltre due mesi dopo la richiesta di trasloco. L'Operatore per sollevare l'eccezione di inadempimento ex art. 1460 c.c. avrebbe dovuto fornire prova del proprio esatto adempimento. La richiesta di indennizzo per mancato trasloco della linea telefonica va accolta. L'art. 4 co. 1 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS prevede per il ritardo nell'attivazione del servizio un indennizzo di euro 7,50 al giorno per ogni utenza. Nel caso in esame il periodo da considerare è il 10-04-2015, dieci giorni successi alla prima richiesta, e il 01/09/2015 data della disdetta del servizio da parte dell'Operatore. L'indennizzo riconosciuto per ritardo nell'attivazione è pari ad euro 2.295,00 (153 giorni x 7,50 euro x 2 utenze, telefono fisso e internet).

La richiesta di indennizzo per mancato riscontro ai reclami va accolta per il periodo 22/12/2015, data del primo reclamo scritto documentato al 4/05/2017, data del tentativo

di conciliazione. L'importo dell'indennizzo va ricondotto ad euro 300,00, importo massimo riconosciuto dall'art. 12 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS.

La richiesta di indennizzo per la perdita della numerazione telefonica non può essere accolta essendo stata attivata nel febbraio 2015 ed essendo limitata ai casi in cui l'utenza telefonica abbia almeno un anno di precedente utilizzo (art. 10 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS).

Infine sulla richiesta di indennizzo per spese di procedura, appare equo e proporzionale quantificarle in euro 100,00.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

1. Il parziale accoglimento dell'istanza della Sig.ra F. Fxxx, nei confronti dell'operatore Tim S.p.A. (già Telecom s.p.a.) nei termini sopra evidenziati e per l'effetto la convenuta è tenuta a corrispondere all'istante, oltre alla somma di € 100,00 per le spese di procedura:

- € 2.295,00 (euro duemiladuecentonovantacinque/00) ai sensi combinato dell'art. 4, commi 1 e 2 del Regolamento indennizzi;

- € 300,00 (euro trecento/00) ai sensi combinato dell'art. 12 del Regolamento indennizzi;

2. La società Telecom S.p.A. è tenuta altresì a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante rimborsando e/o stornando le fatture afferenti al periodo del disservizio ed a ritirare eventuali pratiche di recupero del credito in esenzione spese per l'istante.

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, 22/07/2022

Il Dirigente
Dott. Roberto Rizzi

f.to Il Presidente
Avv. Maria Cristina Cafini