

DELIBERA N. 134/2022/CRL/UD del 22/07/2022
I. F. GXXX / TELECOM ITALIA
(ISTANZA LAZIO/D/168/2017)

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*”;

VISTA l’istanza di I. F. Gxxx di cui al prot. D1200 del 13.02.2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante contesta il ritardo nel trasloco della linea n.0696881807 (tipo business) e la mancata risposta ai reclami del 12.10.2015, 12.11.2015 e del 27.04.2016.

In virtù di tali contestazioni, chiede il riconoscimento dei relativi indennizzi previsti dall'all. A della delibera 73/11/CONS per una somma complessiva di € 6.988,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nella propria memoria difensiva contesta la fondatezza delle deduzioni e delle richieste avanzate dall'istante.

In particolare, sostiene che le specifiche tecniche della linea n.0696881807 renderebbero impossibile il trasloco della stessa, essendo possibile eseguire solo la cessazione. Inoltre, sostiene di aver correttamente riscontrato i reclami, producendo una lettera datata 16.11.2015.

Nulla dice in merito all'avvenuto trasloco della linea oggetto del presente procedimento, avvenuto in data 05.12.2016.

Alla luce delle suddette contestazioni chiede al Corecom Lazio di respingere le pretese dell'istante.

3. 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.

L'istante lamenta il ritardo nel trasloco della linea n.0696881807, operazione richiesta per la prima volta in data 12.10.2015 ed effettivamente eseguita il 05.12.2016, nonché la mancata risposta ai reclami del 12.10.2015, 12.11.2015 e del 27.04.2016, chiedendo quindi la liquidazione dei relativi indennizzi nella somma complessiva di € 6.988,00.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante può essere parzialmente accolta.

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 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 c.c., 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.

Spetta 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.

Nel caso in esame, l'istante ha affermato di aver richiesto il trasloco della linea per la prima volta in data 12.10.2015, senza fornire prova documentale dell'inoltro della richiesta. Tale richiesta è stata inviata, poi, in data 06.11.2015 (rapporto tx buon fine) e successivamente in data 12.11.2015 l'utente chiedeva la trasformazione della linea VOIP in linea RTG e rinnovava la richiesta di trasloco.

Il suddetto trasloco è di fatto avvenuto solo in data 05.12.2016. L'Operatore non ha contestato tale circostanza; inoltre, non ha provato di aver, nelle more, correttamente informato l'utente su eventuali ostacoli al buon fine dell'operazione né di essersi attivato per rimuovere tali ostacoli.

L'unica comunicazione allegata è datata 16.11.2015 e, oltre ad essere vaga e generica circa l'impossibilità di procedere alla richiesta dell'utente, fa riferimento ad una segnalazione del 09.11.2014, antecedente quindi alla richiesta di trasloco oggetto del presente procedimento.

Si evidenzia, inoltre, che le memorie dell'Operatore sono da considerarsi irricevibili in quanto riportano la data del 17.03.2017, ma risultano inviate con pec del 20.03.2017 e quindi successivamente al termine di 30 giorni previsto nella comunicazione di avvio procedimento inviata dal Corecom Lazio in data 16.02.2017 (scadenza termine sabato 18.03.2017).

Considerato il ritardo nel trasloco dell'utenza e che l'operatore non ha rispettato i propri oneri informativi circa i tempi di realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti, la richiesta di indennizzo dell'istante deve essere accolta ex art. 3, co.1 e 2 e art. 12, co.2 nei termini che seguono:

- € 5.925,00 per ritardo nel trasloco della linea dal 06.11.2015 al 05.12.2016 (€ 7,50 x 395gg ex art. 3 e raddoppiato ex art 12, co.2 all.A delibera 73/11/CONS).

Per ciò che concerne la mancata risposta ai reclami, l'istante fa riferimento a n.3 reclami scritti. Tuttavia, dalla documentazione in atti si evince che quelli del 05.10.2015 e 12.11.2015 vengono qualificati dall'utente come "richiesta di trasloco URGENTE" e "richiesta trasformazione linea", pertanto non possono essere considerati come reclami.

Deve, quindi, considerarsi come non riscontrato il reclamo del 27.04.2016; ne discende che, detratti i giorni utili alla risposta (30 giorni da Carta dei servizi Telecom), e fino al 05.12.2016 (data di perfezionamento del trasloco della linea telefonica), si riconosce il diritto dell'utente all'indennizzo nei seguenti termini:

- € 192,00 per mancato riscontro al reclamo dal 27.05.2016 al 05.12.2016 (€ 1,00 x 192gg ex art. 11 all.A delibera 73/11/CONS).

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, tenuto conto del comportamento delle parti e delle difese svolte, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, co. 6, del Regolamento adottato con Delibera n.173/07/CONS, l'importo di € 150,00 (centocinquanta/00) da porsi a carico di Telecom.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

1. L'accoglimento dell'istanza di I. Fxxx Gxxx nei termini indicati in motivazione. TIM S.p.A. (già Telecom Italia S.p.A.) è tenuta pertanto a corrispondere all'istante, oltre a € 150 di spese di procedura:
 - € 5925,00 per ritardo nel trasloco della linea;
 - € 192,00 per mancato riscontro al reclamo.
2. 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