

DELIBERA N. 135/2022/CRL/UD del 22/07/2022
T. SXXX DXXX AXXX F. & C./TELECOM
(ISTANZA LAZIO/D/309/2017)

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 Txxx Sxxx di Axxx F. & C. di cui al prot. D2084 del 14.03.2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Nel giugno 2016 l’istante Txxx Sxxx di Axxx F. & C., a seguito del trasloco della propria attività commerciale, richiedeva all’operatore di passare dalla fibra ottica alla

linea ADSL. Il nuovo luogo della propria attività commerciale non era infatti servito dalla fibra ottica.

L'utente lamentava il ritardo da parte dell'operatore, sollecitandolo con numerose richieste e reclami.

In sede di definizione l'istante ha chiesto che il riconoscimento di un indennizzo per

- ritardo nell'attivazione dei servizi;
- il ritardo nel trasloco della linea telefonica;
- il ritardo per l'attivazione della linea ADSL;
- mancata risposta ai reclami;
- malfunzionamento;
- il riconoscimento delle spese di procedura.

2. Posizione dell'operatore

L'operatore ha ritenuto non fondate le richieste di parte istante, ritendendo corretta la propria condotta.

3. Motivi 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'istanza è stata riformulata per ottenere il riconoscimento di un indennizzo per il ritardo nell'attivazione dei servizi, il ritardo nel trasloco della linea telefonica, il ritardo per l'attivazione della linea ADSL, la mancata risposta ai reclami, per malfunzionamento ed il riconoscimento delle spese di procedura.

Nel merito, le richieste dell'istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi esposti di seguito.

La richiesta di riconoscimento di indennizzo per mancata risposta ai reclami deve essere accolta. L'istante ha documentato le richieste e i reclami formulati, per contro l'operatore non ha fornito la prova di averlo informato dell'esistenza di criticità e/o impedimenti. L'indennizzo va calcolato dal 28/07/2016, 30 giorni dopo la prima richiesta inevasa al 25/01/2017, data di trasloco della linea telefonica è quantificato in euro 300,00 (2,50 euro per 181 giorni = 452,50 da ricondurre a 300,00, come da Regolamento).

Le richieste di indennizzo relative ai ritardi di trasloco della linea telefonica e dell'attivazione della linea ADSL devono trovare accoglimento, mentre la richiesta generica di indennizzo per ritardo nell'attivazione dei servizi risulta assorbita dalle precedenti. Al riguardo si richiama il principio generale sancito dall'art. 1218 c.c., in base al quale il debitore che non esegue correttamente la propria obbligazione è tenuto a risarcimento del danno se non prova che l'inadempimento o il ritardo è stato

determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile. Nel caso in esame l'operatore non ha fornito la prova del proprio adempimento.

Il periodo da considerare per il calcolo dell'indennizzo per ritardo nel trasloco della linea telefonica va dal 28/07/16 al 25/01/2017 e l'indennizzo è quantificato ai sensi dell'art. 3 All. A Del. 73/11/Cons in euro 1.357,50 (181 giorni x 7,50 euro), mentre il periodo da considerare per il calcolo dell'indennizzo per ritardo nell'attivazione della linea ADSL va dal 28/07/16 al 22/09/2016 e l'indennizzo è quantificato ai sensi dell'art. 3 All. A Del. 73/11/Cons in euro 420,00 (56 giorni x 7,50 euro).

Anche la richiesta di indennizzo per malfunzionamento della linea telefonica dal 26/01/17 al 03/04/17 deve trovare accoglimento, sulla base del c.d. principio di non contestazione, in base al quale i fatti non specificatamente contestati devono essere posti alla base della decisione. (SS.UU. 761/2002 Cassazione "devono considerarsi non contestati – e quindi provati – esplicitamente o implicitamente ammessi e sui quali il convenuto ha mantenuto il silenzio"). L'indennizzo da malfunzionamento è quantificato ai sensi dell'art. 5 All. A Del. 73/11/Cons in euro 142,50 (57 giorni x 2,50 euro).

Non può trovare accoglimento la domanda relativa all'errata fatturazione non essendo adeguatamente supportata da documentazione probatoria.

Per quanto riguarda la richiesta di indennizzo per spese di procedura, appare equo quantificarle in euro 100,00.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

1. L'accoglimento dell'istanza di Txxx Sxxx di Axxx F. & C. nei termini indicati in motivazione. TIM S.p.A. (già Telecom Italia S.p.A.) è tenuta pertanto a corrispondere all'istante, oltre a € 100 di spese di procedura:
 - euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
 - euro 1.357,50 (trecento/00) a titolo di indennizzo per ritardo nel trasloco della linea telefonica;
 - euro 420,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per ritardo dell'attivazione della linea ADSL;
 - euro 142,50 (trecento/00) a titolo di indennizzo per malfunzionamenti;



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