

DELIBERA DL/13/19/CRL/UD del 29/01/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

SELCON XXX/TELECOM ITALIA XXX

(LAZIO/D/902/2016)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 29/01/2019;

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 delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e 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 (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS e ss. mm., 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 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 dell’utente Selcon XXX presentata in data 21.11.2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, in relazione a due utenze fisse, ha lamentato - nei confronti di Telecom Italia XXX di seguito per brevità “Telecom” - la mancata attivazione della fibra e il ritardo nell’attivazione della linea fax.

In particolare, l’utente nei propri scritti difensivi, deduceva di aver stipulato in data 6.2.2015 un contratto di telefonia, aderendo ad una proposta commerciale identificata come “pacchetto fibra”, con richiesta di portabilità di due numeri telefonici XXXXX7577 e XXXXX1198. Il gestore provvedeva alla migrazione soltanto del numero XXXXX7577 ed ad attivare l’adsl, mentre la linea

fax veniva migrata con oltre un anno e sei mesi di ritardo, ovvero il 17.8.2016; per tale inadempimento era stato necessario attivare una ulteriore linea fax.

Contestava infine la mancata attivazione della fibra ottica richiesta, atteso che il gestore aveva attivato il servizio adsl in luogo della stessa; ad integrazione delle deduzioni specificava di aver segnalato dapprima con e-mail del 10.3.2015 gli inadempimenti contestatati e, successivamente, con Pec dell'1.4.2015 inoltrata dal procuratore nominato, entrambe rimaste prive di riscontro.

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

a) € 4.185,00 a titolo di indennizzo per il ritardo nella attivazione della linea fax, a decorrere dal 6.2.2015 sino al 17.8.2016 (558 giorni di ritardo moltiplicati per l'importo di € 7.50), oltre gli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza;

b) € 1.602,05 a titolo di indennizzo per irregolare erogazione del servizio internet con fibra ottica a decorrere dal 6.2.2015 sino ad oggi (641 per l'importo di € 2.50), oltre gli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza.

2. La posizione dell'operatore Telecom

In accoglimento della relativa eccezione di inammissibilità sollevata dall'utente circa l'irricevibilità degli scritti difensivi di controparte per decorrenza del termine, ai sensi dell'art. 16, comma 2 del Regolamento, si dichiara inammissibile la memoria di Telecom, poiché pervenuta oltre il termine perentorio previsto nella lettera di avvio del procedimento prot. D52220 del 30.11.2016, che scadeva il giorno 17.1.2017 alle ore 14:00. Se ne dispone quindi lo stralcio.

3. Motivazione della decisione

Sui fatti lamentati, 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/mancata attivazione dei servizi richiesti 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 all'attivazione dei servizi richiesti 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.

Precisato ciò, risulta in atti la documentazione contrattuale debitamente sottoscritta in data 6.2.2015 per la portabilità delle linee XXXXX1198 e XXXXX7577 con adesione all'abbonamento Tutto Fibra, nonché il deposito di reclami, mail del 10/31.3.2015 e Pec dell'1.4.2015 (quest'ultima trasmessa dal legale incaricato dall'istante e ricevuta dal gestore in pari data come attesta il documento di avvenuta consegna anch'esso acquisito in atti), con i quali si diffidava l'operatore all'immediata attivazione della linea fax e della fibra, attesa l'avvenuta migrazione di una sola linea e l'attivazione dell'adsl, in luogo della fibra richiesta. Con tali comunicazioni veniva rilevato inoltre il grave disagio subito per la totale assenza della linea fax, utilizzata da oltre 20 anni per l'esercizio dell'attività commerciale dell'utente.

Orbene, a fronte dei lamentati inadempimenti, per cui l'istante ha assolto al proprio onere probatorio e notificato tempestivamente al gestore la parziale esecuzione del contratto lamentando di avere la linea fax funzionante, Telecom avrebbe dovuto provare di aver correttamente adempiuto alle proprie obbligazioni contrattuali o, in alternativa, fornire prova circa le cause ostative al mancato rilegamento in fibra dell'utenza/ritardo della portabilità del fax a lui non imputabili, circostanze queste ultime che avrebbero escluso qualsiasi sua responsabilità in merito ai fatti contestati.

Tali prove non sono state raggiunte in questa sede, attesa la mancata produzione da parte del gestore di scritti difensivi nell'ambito del presente procedimento.

Pertanto, spetta all'istante un indennizzo per ritardo nell'attivazione della linea fax XXXXX1198 per il periodo dal 16.2.2015 (termine massimo previsto dalla Carta dei servizi di TI per l'attivazione) sino alla dedotta data di attivazione del 17.8.2016, con conseguente diritto dell'utente, ai sensi del combinato disposto degli artt. 3.1 e 12.2 dell'Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS, alla liquidazione di una somma pari a € 8.220,00.

Si precisa al riguardo che l'ingiustificato ritardo nell'attivazione, ha prodotto l'interruzione totale della linea fax, peraltro portata a conoscenza del gestore fin da subito e per la quale l'istante ha dovuto attivare una nuova utenza, diversa da quella in uso alla società, circostanza che conferma il grave disagio arrecato dal comportamento del gestore.

Quanto invece alla richiesta di indennizzo per mancata attivazione della fibra per la linea XXXXX7577, non può esser riconosciuto il pur invocato indennizzo ex art. 3 della Delibera cit., poiché l'istante - per sua stessa ammissione - ha usufruito comunque del servizio adsl nel periodo contestato. Considerando che il servizio di fibra ottica comporta soltanto un mutamento di tecnologia rispetto al servizio adsl, che permette infatti di raggiungere un velocità di trasmissione, caricamento (upload) e scaricamento (download) dati superiore e che il gestore ha di fatto applicato un diverso profilo tariffario per il servizio adsl, non richiesto rispetto invece alla volontà di acquisire una tecnologia trasmissiva più performante, va riconosciuto all'utente un indennizzo, ai sensi dell'art. 8.2 dell'Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS, per il periodo dal 7.4.2015 (termine massimo previsto dalla Carta dei servizi di TI per l'attivazione della F.O.) al 21.11.2016 (data di presentazione dell'istanza), con conseguente liquidazione di una somma pari a € 594,00.

5. Sulle spese di procedura

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 € 200,00 (duecento/00), tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e delle difese svolte.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

Vista la relazione del responsabile del procedimento;

DELIBERA

1. Accoglie l'istanza della Selcon XXX nei confronti della TIM XXX.
2. TIM XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di € 200,00 (duecento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - € 8.220,00 (ottomiladuecentoventi/00) a titolo di indennizzo ex artt. 3.1 e 12.2 Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS;
 - € 594,00 (cinquecentonovantaquattro/00) a titolo di indennizzo ex art. 8.2 Allegato A Delibera n.73/11/CONS.
3. TIM XXX è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione 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 deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, lì 29/01/2019

Il Presidente

Michele Petrucci

F.TO

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

F.TO