

DELIBERA N. 29

**XXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/122817/2019)**

Corecom Abruzzo

NELLA riunione del Corecom Abruzzo del 29/01/2020

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*”;

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*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Corecom Abruzzo; VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTA l’istanza di XXX del 14/05/2019 acquisita con protocollo n. 0207689 del 14/05/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L'istante contesta l'asserito interruzione dei servizi voce e dati relativi alla linea XXX3000, a seguito della richiesta di subentro. In particolare nell'istanza di definizione ha precisato quanto di seguito:” Il 26/09/2018 il signor Ielo ha richiesto il subentro della linea telefonica XXX3000 in favore della XXX in precedenza intestato a lui (XXX Nicola) lasciando invariate le condizioni contrattuali. Dopo numerosi solleciti telefonici è stato informato che per effettuare il subentro occorreva sospendere la linea adsl ed ha pertanto inviato, a mezzo fax, il 09/11/2018 tale richiesta. Da tale data egli è senza linea telefonica ed internet. Ha segnalato il disservizio al servizio clienti senza ottenere la risoluzione della problematica. Il giorno 08/02/2019 è stato presentato GU5 ed emesso il provvedimento in data 18/02/2019, TIM in data 18/02/2019 afferma la riattivazione contestata dalla parte attivante. La riattivazione è avvenuta il 22/02/2019. Dall'udienza del 14/05/2019 presso il Corecom Abruzzo è emerso che non risultano segnalazioni telefoniche da parte del signor XXX pertanto si richiede alla TIM il dettaglio del traffico voce ed i log di connettività del traffico ADSL effettuati nel periodo che va dal 01/11/2018 fino al 28/02/2019.” In base a tali premesse, l'utente ha richiesto: i) l'immediato subentro; ii) un indennizzo per interruzione dei servizi senza presupposti, per interruzione dei servizi accessori, per errata informazione commerciale e per mancato riscontro alle segnalazioni effettuate telefonicamente per la somma di euro 2.400,00. Si precisa che le richieste economiche sono da rideterminarsi in sede conciliativa e all'atto della risoluzione delle problematiche. Allega: Richiesta di subentro del 26/09/2018; Richiesta di sospensione dell'ADSL in attesa del cambiamento dell'intestazione del 09/11/2018; Reclamo del 04/01/2019.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore osserva che le avverse deduzioni e richieste sono infondate. In via preliminare, eccepisce l'inammissibilità della presente istanza per carenza di legittimazione attiva della Sig. XXX, il quale, allo stato degli atti, non ha documentato sua qualità di legale rappresentante della XXX, formalmente intestataria del contratto di fornitura. Sempre in via preliminare l'istanza è inammissibile non solo perché le domande formulate sono del tutto prive di qualunque fondamento, ma anche perché formula indirettamente una domanda di risarcimento danni. Nel merito precisa che, contrariamente a quanto dedotto, l'istante ha richiesto non soltanto il subentro nella titolarità della linea residenziale n. XXX3000, precedentemente intestata al Sig. XXX Nicola, ma ha altresì contestualmente richiesto il surclassamento della stessa a linea business. Ciò rileva in quanto, come preventivamente comunicato all'istante, proprio l'espletamento di tale ultima lavorazione, richiedeva la sospensione dei servizi, al fine di procedere al surclassamento. Si tratta, invero, di una lavorazione, preliminare al subentro e particolarmente complessa, per la quale non sussistono tempistiche prefissate. La linea risulta comunque correttamente attiva come utenza affari in capo alla Parrocchia istante dal 18 febbraio 2019. Ad ogni buon conto, nella denegata ipotesi in cui codesto Corecom dovesse ritenere sussistente una qualche responsabilità di TIM, giova rammentare che, ai sensi dell'art. 13 del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni

elettroniche (All. A Delibera 347/18/CONS), "il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente". Ebbene, l'istante non ha documentato né altrimenti provato di aver trasmesso a TIM alcun reclamo o altra segnalazione al riguardo, dovendo quindi necessariamente calcolarsi l'eventuale indennizzo considerando come dies a quo l'11 febbraio 2019, giorno in cui è stata depositata la richiesta di provvedimento d'urgenza. Tutto ciò premesso, alla luce di quanto sopra dedotto ed eccepito, si richiede all'adito Corecom di rigettare l'avversa istanza perché inammissibile o, in subordine, nel merito, infondata in fatto e in diritto.

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 ed ammissibile. Relativamente alle eccezioni di inammissibilità poste dall'operatore convenuto, le stesse non possono essere accolte per le ragioni di seguito precisate. Quanto alla carenza di legittimazione attiva, si osserva che di fronte alla richiesta di subentro presentata dal XXX, in qualità di rappresentante legale della XXX, quale subentrante, nessuna opposizione è stata sollevata, tant'è che l'operatore convenuto, a seguito della ricezione della stessa, comunicava la necessità della sospensione del servizio ADSL, al fine di procedere al c.d. "surclassamento della linea, per poter dar seguito alla richiesta di subentro. Quanto all'eccezione relativa alla richiesta di risarcimento del danno, si richiamano in proposito gli indirizzi consolidati formatisi sul punto dall'Agcom, secondo i quali "se nell'istanza è formulata esclusivamente una richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal nomen juris indicato dalla parte" (cfr. delibera Agcom n. 529/09/CONS) ed ulteriormente il Corecom dispone di un margine di interpretazione delle singole richieste avanzate dall'utente nell'istanza di definizione della controversia, limitato alla logicità e pertinenza rispetto alla questione da esaminare. In tal senso dunque, qualora le richieste risultino formulate in maniera non del tutto rispondente a ciò che possa ritenersi rientrante nell'oggetto di valutazione del Corecom, potranno essere reinterpretate, ogni qual volta sia possibile, secondo il loro significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare. Entrando nel merito della questione si osserva quanto di seguito. Dall'esame della documentazione in atti risulta acclarato che la XXX trasmetteva in data 26/09/2018 a Telecom una richiesta di subentro del contratto intestato al XXX afferente alla linea XXX3000. La richiesta di subentro comportava anche la trasformazione della linea da utenza privata ad utenza affari. Risulta, infatti, che per poter eseguire il detto subentro era necessario procedere prima al "surclassamento" della linea, per il cui espletamento andavano sospesi i servizi. Pertanto l'istante, a seguito di quanto comunicato dall'operatore, faceva richiesta, in data 09/11/2018, di sospensione del servizio ADSL, al fine di poter pervenire in tempi brevi al cambio di intestazione richiesta. A seguito di tale richiesta l'istante si ritrovava senza servizi dati e voce. In data 08/02/2019 richiedeva al Corecom l'emissione di un

provvedimento di urgenza per la riattivazione dei servizi, provvedimento che veniva emesso in data 18/02/2018. Come da comunicazione della parte istante i servizi venivano ripristinati in data 22/02/2018. Preliminarmente si osserva che si osserva che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, 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 ripristino del servizio 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. 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 non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Ai sensi, infatti, dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996) 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. In base a tali premesse ed alle risultanze istruttorie è accertato che l'istante ha subito un disservizio della linea voce e dati. Risulta infatti depositata una segnalazione scritta a firma del legale di fiducia del 04/01/2019 con la quale veniva richiesto all'operatore convenuto il ripristino dei servizi dati e voce. Rispetto a tale documento, pur privo dell'attestazione di trasmissione, Telecom nulla controdeduce, limitandosi solo a precisare di non aver ricevuto nessun reclamo. Inoltre, risulta che in data 08/02/2019 veniva trasmessa allo scrivente istanza di provvedimento temporaneo. I servizi venivano ripristinati in data 22/02/2019, come precisato dall'istante nel fascicolo documentale del procedimento d'urgenza. A fronte di ciò, spettava dunque alla controparte fornire la prova contraria di regolare erogazione del servizio secondo quanto pattuito, o che la causa dell'inadempimento non fosse allo stesso gestore imputabile. Sul punto il gestore si limita ad affermare di non aver ricevuto nessuna segnalazione in merito al disservizio in parola e che l'espletamento del surclassamento della linea a business richiedeva la sospensione dei servizi per un periodo indeterminato atteso la complessità dell'operazione per cui non sussistono tempistiche prefissate. Pertanto, poiché l'operatore non ha fornito prova della regolarità dei servizi né tantomeno che il disservizio in parola sia dipeso a causa ad esso non imputabile, si ritiene che l'istante abbia diritto a vedersi riconosciuta, per il disservizio patito 06/01/2019 (data in cui l'operatore avrebbe dovuto ripristinare i servizi e/o comunicare le ragioni dell'impossibilità di ripristino entro i tempi previsti dalla carta dei servizi a seguito del reclamo del 04/01/2019) al 22/02/2019 (data in cui i servizi sono stati ripristinati) per un totale di giorni 47, la somma pari ad euro 564,00 (cinquecentosessantaquattro/00), ai

sensi e per gli effetti disposto dell'art. 6, comma 1 del regolamento Indennizzi, di cui alla delibera Agcom 73/11/CONS s. m. e i. Per le medesime ragioni Telecom dovrà provvedere a rimborsare e o stornare le fatture emesse durante il periodo suddetto. In ordine, invece, alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, la stessa non può essere accolta in quanto il mancato riscontro alle segnalazioni relative al malfunzionamento può ritenersi già compensato dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo (cfr. delibera Agcom 36/17/CIR). UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. 1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla XXX, nei confronti dell'operatore Telecom Italia S.p.A. nei termini sopra evidenziati; 2. La società Telecom Italia s.p.a. è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma di euro 564,00 (cinquecentosessantaquattro/00), ai sensi e per gli effetti dell'art. 6, comma 1 del regolamento Indennizzi, di cui alla delibera Agcom 73/11/CONS s. m. e i.. per le ragioni sopra evidenziate; 3. La società Telecom è tenuta altresì a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante provvedendo al rimborso e/o allo storno degli importi delle fatture emesse per il periodo dal 06/01/2019 al 22/02/2019 per le ragioni sopra evidenziate;

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.

3. 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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

L'Aquila, lì 29/01/2020

F.to IL PRESIDENTE
Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.