



DELIBERAZIONE
n. 6 del 29 gennaio 2020

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 523/17 xxx/Telecom Italia S.p.A.**

Presenti:

ENZO BROGI	<i>Presidente</i>
CHETI CAFISSI	<i>Vice Presidente</i>
ALBERTO LAPENNA	<i>Componente</i>
ELETTRA PINZANI	<i>Componente</i>
MASSIMO SANDRELLI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Cinzia Guerrini** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricata della redazione del presente atto*

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, "*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 "*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", in particolare l’art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il “Codice del consumo” e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni”, in particolare l’art. 30, e il “Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO l’“*Accordo quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e 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;

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 della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA la Delibera Agcom n. 179/03/CSP “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*” e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori*”;

VISTA la Delibera Agcom n. 276/13/CONS “*Approvazione delle Linee Guida relative all’attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la Delibera Agcom n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettroniche*” e successive modifiche;

VISTA la Delibera Agcom n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante, “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”,

VISTA l'istanza GU14 n. 523 del giorno 12 ottobre 2017 con cui la sig.ra xxx chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia S.p.A. (di seguito, per brevità, Telecom Italia) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il "Regolamento");

RILEVATO che, nel caso di specie, trova applicazione, *ratione temporis*, il Regolamento sugli indennizzi vigente al momento della presentazione dell'istanza e, dunque, nella versione precedente alle modifiche introdotte con la Delibera Agcom n. 347/18/CONS;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

L'istante, titolare di un contratto residenziale sull'utenza n. 0571 591xxx con la società Telecom Italia, lamenta la mancata attivazione della linea *de qua*, dovuta alla disattivazione della precedente numerazione (0571 73xxx), a sé intestata, a seguito di richiesta di trasloco di detta utenza per cambio della propria abitazione.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- *"In data 07 maggio 2017 [richiedeva] tramite form il trasloco della linea 0571 73xxx (...). [Parlava] con 3 diversi operatori, i quali [spiegavano] che trattandosi di un' offerta fibra non era possibile gestire il trasloco e che l'unico modo di procedere era quello di disattivare la linea tramite invio di raccomandata e procedere con nuova attivazione".*
- *"[contattava] il servizio clienti Tim che confermava la procedura da seguire e così seguendo le istruzioni ricevute, in data 19 maggio 2017 [inviava] la raccomandata con oggetto la richiesta di cessazione della linea 0571 73xxx, vista la non traslocabilità della stessa e la contestuale richiesta di attivazione della nuova linea 0571 591xxx".*
- *"Alla data del 16 agosto 2017 [era] ancora senza linea e con 2 fatture emesse, la RL03867321 del 07/06/2017 di € 131,05 per recesso anticipato e la n. RL 04556744 del 01/08/2017 di € 124,55 per riallineamento offerta fibra per disattivazione anticipata".*

In data 10 ottobre 2017 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Telecom Italia tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale di parziale accordo per quanto attiene allo storno della posizione debitoria delle fatture emesse e dei costi per recesso, e di mancato accordo per quanto riguarda il mancato trasloco della linea.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) *"che venga stabilito un termine massimo per l'attivazione dell'utenza";*
- ii) *"che venga fornita copia del contratto con precisa indicazione della tariffa applicata (dalla richiesta telefonica non è mai stata fornita alcuna documentazione)";*
- iii) *"indennizzo per mancata attivazione linea";*
- iv) *"indennizzo per mancata risposta al reclamo";*
- v) *"indennizzo per mancanza di trasparenza contrattuale";*

2. La posizione dell'operatore.

La società Telecom Italia, in data 13 novembre 2017, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, nella quale, nel rilevare l'infondatezza dell'istanza, nel merito, ha evidenziato che, *“oggetto del presente procedimento è l'asserita mancata attivazione di una nuova linea, contrassegnata dal n. 0571.591xxx, come da comunicazione di TIM. La vicenda trae origine dall'esigenza di controparte di traslocare il collegamento telefonico, su cui era attiva la linea fibra, come da richiesta web del 7 maggio 2017 (Doc. 1). In ragione di ciò, l'esponente società la informava, con lettera dell'8 maggio 2017 (Doc. 2) che non era possibile eseguire il trasloco della numerazione con connettività fibra. Occorreva infatti richiedere la disattivazione del precedente numero e la successiva attivazione di un nuovo impianto presso il nuovo indirizzo (su cui richiedere l'attivazione della fibra una volta resa disponibile la componente voce). Più esattamente, il 16 maggio l'istante reclamava tramite Facebook il mancato trasloco (...) riscontrato da Tim nei seguenti termini: in merito al codice fiscale risulta un'attivazione di una nuova linea con fibra in lavorazione da oggi, in quanto il trasloco della fibra non è fattibile, salvo richiesta di conversione inversa da fibra in adsl e successivo trasloco. Pertanto, in pari data, veniva emesso OL per l'attivazione del numero 0571.591xxx con offerta "Fibra", ma, nelle more dell'attivazione del nuovo impianto, controparte richiedeva il 25 maggio 2017 la cessazione del n. 0571.73xxx (Doc. 3), sicchè non ha alcun motivo di dolersi con TIM dell'assenza di linea (sia presso il precedente indirizzo che presso il nuovo) in quanto – almeno con riferimento al numero storico – la disattivazione è stata eseguita il 27 maggio come da desiderata dell'utente finale”*.

Proseguiva l'operatore evidenziando che *“ferma restando l'assoluta assenza di responsabilità di TIM circa la disattivazione della linea n. 0571.73xxx, riguardo l'attivazione del nuovo impianto si precisa che l'ordinativo risulta ancora sospeso a causa di nuova lottizzazione. L'assenza di infrastruttura non può quindi essere imputabile a TIM, atteso che l'abitazione presso cui è stata richiesta l'attivazione è sita in un'area di nuova edilizia residenziale in cui le infrastrutture non sono presenti in tutti i lotti edificati. È dunque evidente come la condotta dell'esponente società sia stata diligente e corretta, avendo riscontrato sempre e comunque parte istante, nei cui confronti ha eseguito tempestivamente la cessazione del primo contratto, dopo averla debitamente informata dall'impossibilità di traslocare l'utenza con la connettività fibra, non potendo però dare corso alla richiesta di attivazione del nuovo n. 0571.591xxx, attesa l'inidoneità delle infrastrutture propedeutiche alla realizzazione dell'impianto telefonico stesso. L'area su cui insiste l'abitazione dell'istante, infatti, trattandosi di un'area residenziale di recente costruzione, non era – e forse non è ancora - dotata di tutte le infrastrutture necessarie di cui, nella fattispecie, dovrebbero farsi carico i privati oppure gli enti locali ma di certo non TIM”*. (....).

Infine l'operatore ha concluso insistendo per il rigetto dell'istanza in quanto infondata in fatto e in diritto.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In *primis* si osserva che:

- le domande *sub i); ii); v)* esulano dalle competenze del Corecom ai sensi dell'art. 19, comma 4, del vigente Regolamento, atteso il carattere vincolato della pronuncia ad eventuali rimborsi/indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità; in particolare, la richiesta *sub v)* non è contemplata fra le fattispecie indennizzabili ai sensi del suddetto Regolamento.

Nel merito.

L'utente lamenta la mancata attivazione del servizio fibra e fonia a far data dal 7 maggio 2017, chiedendo la liquidazione del relativo indennizzo, laddove l'operatore nel merito afferma *“l'impossibilità di traslocare l'utenza con la connettività fibra, non potendo altresì dare corso alla richiesta di attivazione del nuovo n. 0571.591xxx, attesa l'inidoneità delle infrastrutture propedeutiche alla realizzazione dell'impianto telefonico stesso. L'area su cui insiste l'abitazione dell'istante, infatti, trattandosi di un'area residenziale di recente costruzione, non era dotata di tutte le infrastrutture necessarie di cui, nella fattispecie, dovrebbero farsi carico i privati oppure gli enti locali ma di certo non TIM”*.

In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento delle obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato dalla 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, 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 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

Si richiama, altresì, la direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, recante, il principio secondo cui 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 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.

Inoltre devono essere richiamate le Condizioni generali di abbonamento di Telecom Italia, che all'articolo 9, comma 1, prevedono che l'attivazione del servizio debba avvenire entro 10 giorni dalla relativa richiesta del cliente, fatti salvi i casi di eccezionalità tecnica, ovvero nei tempi concordati con il cliente, con mantenimento del medesimo numero ove tecnicamente possibile. Il medesimo articolo puntualizza che *“Tim indica al momento della richiesta la data di appuntamento anche ove concordata con il cliente, in cui è previsto l'intervento del tecnico presso il luogo di ubicazione dell'impianto. Le date possono essere confermate o rimodulate da Tim anche tramite invio di SMS. Se il cliente dichiara di non avere interesse a mantenere attivo, nel frattempo, l'impianto da traslocare, Tim sospende, a decorrere dalla data indicata dal cliente, il servizio fino a quando il trasloco non è effettuato”*.

Nel caso di specie, parte istante faceva richiesta del trasloco in data 7 maggio 2017 con mantenimento dell'utenza 0571 73xxx e in data 8 maggio Telecom Italia comunicava l'impossibilità tecnica di effettuare il trasloco con mantenimento dell'utenza *de qua*. Con lettera datata 8 maggio

2017 n. Prot. C17436431 avente ad oggetto *“Risposta a segnalazione per trasloco [in relazione] al numero telefono 0571 73490”*, l’operatore comunicava all’utente quanto segue: *“siamo spiacenti di comunicarti che, per presenza Offerta Smart Fibra non compatibile, non è stato possibile gestire la tua richiesta relativa al trasloco. Codice richiesta: 227296133. Siamo a tua disposizione per qualunque altra esigenza (...).”*

Parte istante in data 18 maggio 2017, seguendo le indicazioni dell’operatore, richiedeva la cessazione della vecchia linea con contestuale richiesta di attivazione di una nuova linea presso il nuovo indirizzo. Telecom Italia non ha dimostrato di aver reso all’utente un’informativa completa in relazione agli impedimenti tecnici riscontrati per il trasloco della linea storica presso la nuova abitazione limitandosi ad asserire, che *“non era possibile eseguire il trasloco della numerazione con connettività fibra; occorre infatti richiedere la disattivazione del precedente numero e la successiva attivazione di un nuovo impianto presso il nuovo indirizzo”*. E così l’utente procedeva, tuttavia anche seguendo l’iter delineato, non era possibile procedere all’attivazione del nuovo impianto (0571.591xxx), in quanto, come affermato dall’operatore medesimo *“l’ordinativo risulta ancora sospeso atteso che l’area su cui insiste l’abitazione dell’istante, trattandosi di un’area residenziale di recente costruzione, non era dotata di tutte le infrastrutture necessarie”*.

Pertanto, attesa la sostanziale intrinseca contraddittorietà del comportamento assunto dall’operatore nella vicenda che ci occupa, quest’ultimo, non ha neppure provato, entro la tempistica prevista dei 10 giorni di cui alle proprie condizioni contrattuali, di aver comunicato all’istante le criticità tecniche/fattuali riscontrate nel corso della procedura di attivazione dei servizi, in ossequio ai criteri uniformi di trasparenza e chiarezza, di cui all’articolo 4, comma 2, dell’allegato A), alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP.

Ne consegue che, in assenza di prova contraria, l’operatore Telecom Italia è responsabile ai sensi dell’art. 1218 del codice civile in ordine al mancato trasloco dell’utenza in questione e che, pertanto, deve essere riconosciuto alla società istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per tali ragioni, nel caso in esame, si ravvisano gli estremi per l’applicazione dell’articolo 3, commi 1 e 3, del Regolamento in materia di indennizzi, approvato con Delibera Agcom n. 73/11/CONS, che rispettivamente prevedono:

□ *“nel caso di ritardo nell’attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell’utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo”;*

□ *“ai fini di cui al comma 1 è applicato l’indennizzo anche nei casi di ritardo per i quali l’operatore non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i tempi della realizzazione dell’intervento o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l’esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi”.*

Pertanto, a fronte di tale inadempimento per il mancato trasloco, in accoglimento della richiesta sub *iii)*, non può che riconoscersi il diritto dell’istante alla corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall’utente da computarsi in base al parametro previsto dal sopra richiamato art. 3, commi 1 e 2, dell’Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS.

Con riguardo al periodo indennizzabile, deve essere osservato che il ritardo nell’attivazione del servizio fonia inerente all’utenza n. 0571 591xxx deve essere circoscritto al periodo di riferimento intercorrente dal 18 maggio 2017 (detratti i 10 giorni per l’attivazione del n. 0571 591xxx) al 10

ottobre 2017 (data dell'udienza di conciliazione, quale prima occasione di confronto con l'operatore), per il numero complessivo di 146 giorni.

Ne consegue che per la ritardata attivazione del servizio fonia sull'utenza *de qua* l'istante ha diritto alla somma di euro 1.095,00 (euro 7,50 *pro die* x 146 giorni).

Si precisa, altresì, che in virtù del principio di equità espressamente richiamato nelle menzionate Linee Guida (cfr. par. III.5.2.), si è ritenuto di riconoscere l'indennizzo di cui sopra in misura unitaria, ossia in riferimento alla condotta omissiva dell'operatore consistente nella mancata comunicazione dell'impossibilità di attivare la linea telefonica, ritenendosi sproporzionato riconoscere l'indennizzo per il mancato rispetto degli oneri informativi in riferimento a ciascuno dei due servizi non accessori, come se l'operatore avesse posto in essere due distinte condotte omissive.

Viceversa non è meritevole di accoglimento la richiesta *sub iv)* relativa all'indennizzo per mancata risposta al reclamo, atteso che dall'esame del corredo istruttorio, non risulta l'invio di reclami inevasi dall'operatore.

Infine, tenuto conto del comportamento complessivamente assunto dalle parti, si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento, la somma forfettaria di euro 50,00 a titolo di spese di procedura.

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott.ssa Cinzia Guerrini, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini svolta su proposta del Presidente nella seduta del 29 gennaio 2020;

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 12 ottobre 2017 dalla Sig.ra xxx nei confronti dell'operatore Telecom Italia, che detto operatore provveda a:

1) corrispondere all'istante, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:

- a) euro 1.095,00 a titolo di indennizzo per la mancata attivazione del servizio telefonico sull'utenza n. 0571 591xxx ;
- b) euro 50,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo di cui al precedente punto 1) lettera a) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.



DELIBERAZIONE
n. 6 del 29 gennaio 2020

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi