



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 15

*******/ TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/235872/2020)**

Il Corecom Sardegna

NELLA riunione del Corecom Sardegna del 14/04/2021;

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 Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate sottoscritta il 27/03/2018 dal Presidente dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), dal Presidente della Regione Autonoma della Sardegna d’intesa con il Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Corecom Sardegna, scaduta il 31/12/2020 e successivamente prorogata fino al 31/12/2021 a seguito della delibera del Consiglio dell’Autorità n. 683/20/CONS del 17 dicembre 2020 e della successiva presa d'atto del CORECOM Sardegna (delib n. 1 del 8 gennaio 2021);

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 11, "Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.) della Regione Autonoma della Sardegna" e ss.mm.ii.;

VISTA l’istanza di *****/ del 28/01/2020 acquisita con protocollo n. 0040016 del 8/01/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

***** è titolare dell'attività denominata “*****” in Lanusei.

Riferisce che nel mese di febbraio 2016 aveva chiesto il trasferimento dell'utenza di telefonia fissa 078*****, attivata da anni con TIM, dal civico ** del viale ***** al civico ** del medesimo viale. Ella, infatti, in un'ottica di ampliamento e miglioramento dell'offerta commerciale del ***** aveva deciso di spostarsi in altro locale ubicato sempre nel medesimo viale e, pertanto, aveva chiesto a TIM il trasferimento della linea in uso alla attività dal civico ** al civico ** con conservazione del medesimo numero telefonico. Tuttavia, l'operatore non avrebbe effettuato il trasferimento della linea telefonica. Il disservizio sarebbe stato segnalato all'operatore più volte, ad esempio mediante reclamo effettuato in data 13 luglio 2017, allorquando la odierna istante veniva rassicurata – more solito – sulla imminente risoluzione del problema. Afferma che il disservizio ha determinato un grave disagio nell'esercizio dell'attività professionale del ***** con conseguente danno patrimoniale e non solo, giacché il numero si trovava nella pubblicità, nell'elenco telefonico e nei biglietti da visita. Il trasferimento da un locale ad un altro era stato fatto per implementare la attività e migliorare l'offerta commerciale per i clienti del *****, oltre che per attrarre nuova clientela. È, invece, accaduto che i clienti abbiano dovuto contattare il ***** chiamando sul numero di cellulare personale della signora ***** , per chi tra loro lo aveva, oppure si siano dovuti recare di persona nel laboratorio per fissare un appuntamento. L'istante lamenta inoltre il mancato rimborso degli importi pagati a fronte di un servizio non goduto e chiede che gli stessi vengano maggiorati degli interessi dalla data di pagamento all'effettivo rimborso. Chiede, pertanto, che questo Corecom:

- 1) accertati il disservizio lamentato e disponga la restituzione delle somme dalla stessa versate con il pagamento di fatture emesse in relazione ad un servizio non fornito;
- 2) estingua l'eventuale credito ancora vantato nei confronti della odierna istante per le eventuali fatture emesse ed asseritamene non pagate;
- 3) corrisponda, a titolo di risarcimento del danno economico, di immagine e da disagio, una somma prudenzialmente quantificata in € 8.000,00 (ottomila//00);
- 4) corrisponda, a titolo di danno da perdita di chance, una somma prudenzialmente quantificata in € 8.000,00;
- 5) corrisponda, a titolo di indennizzo, la somma di € 10.000,00 o quella, maggiore o minore, che riterrà di giustizia.

L'istante ha inoltre presentato controdeduzioni in cui ribadisce quanto rilevato nell'istanza di definizione.

2. La posizione dell'operatore

Con la memoria tempestivamente depositata si costituiva nel presente procedimento la Telecom Italia S.p.A. chiedendo che venisse accertata e dichiarata l'infondatezza dell'istanza presentata da ***** , per le seguenti ragioni.

Infondatezza delle pretese avanzate nei confronti di Telecom Italia S.p.A. Preliminarmente, rileva che l'odierno istante presenta un insoluto di € 363,45. In prima analisi, contesta tutto quanto dichiarato dall'istante per la palese genericità della ricostruzione. Infatti, non risulta essere chiaro quando sia avvenuto l'asserito disservizio. Afferma che da un'analisi dei sistemi di rete TIM, in data 14/09/2016, è stato richiesto il trasloco della linea 078*****9 e che sui sistemi non è presente alcuna traccia di reclami da parte dell'odierno istante per il ritardo nel trasloco. Rileva dunque la correttezza delle fatture contestate. Evidenzia che l'istante non ha più saldato le fatture e che per questo in data 31/01/2017 è stata inviata la lettera per la risoluzione contrattuale e che a seguito del mancato pagamento delle fatture relative alla linea 078*****9, essa è stata cessata per morosità in data 09/05/2017.

Conclude che allo stato, non è possibile addivenire al riconoscimento di indennizzi e/o storni, salvo eventuali valutazioni conciliative da effettuarsi nel corso dell'udienza. Chiede all'AGCOM di voler: - nel merito, respingere l'avversa istanza in quanto infondata in fatto ed in diritto per i motivi sopra esposti.

3. Motivazione della decisione

Dall'esame delle risultanze istruttorie emerge come l'istanza sia parzialmente fondata.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza di definizione contiene diverse domande risarcitorie che sono da considerarsi inammissibili in quanto al CORECOM, come previsto dall'art. 20, commi 4 e 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori delle comunicazioni elettroniche (Allegato A alla delibera n. 353/19/CONS, di seguito Regolamento di procedura) è precluso l'esame delle istanze risarcitorie. Nondimeno, sotto questo profilo, l'utente non rimane sprovvisto di tutela in quanto potrà agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno. Tuttavia, questo non toglie che la domanda risarcitoria dell'utente possa in questa sede essere convertita in domanda di indennizzo per ottenere la compensazione dell'inadempimento contrattuale, secondo quanto previsto dal Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, di seguito Regolamento in materia di indennizzi), come previsto da un consolidato orientamento dell'AGCOM e dei CORECOM.

Nella specie si contesta il ritardo nel trasloco dell'utenza, allorché l'attività dell'istante ha cambiato sede ed ha chiesto di domiciliare la linea fissa presso la nuova sede dell'impresa.

Prima di entrare nel merito delle questioni, 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 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. 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 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.

Ebbene, la circostanza del ritardato trasloco è stata riconosciuta dall'operatore, come si evince dalla nota prot. C1835**63 inviata dalla Servizio clienti Business in data 20 ottobre del 2017 nella quale si riconosce all'istante un indennizzo, liquidato ai sensi dell'art. 26 delle Condizioni generali del contratto, dell'importo di € 2.327,20.

Tanto premesso, si può quindi ritenere che l'accertata responsabilità del disservizio in capo al gestore legittimi l'applicazione del Regolamento in materia di indennizzi di cui all'allegato A) alla delibera n.347/18/CONS e per le considerazioni di cui sopra l'istante ha diritto ad un indennizzo per il cui calcolo, viene in rilievo l'art. 4, comma 1, di detto Regolamento il quale prevede che "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"; viene in rilievo, altresì, l'art. 4, comma 2, del Regolamento medesimo, il quale prevede che l'indennizzo è applicato "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".

Ciò premesso in ordine alla spettanza dell'indennizzo, si osserva che, tuttavia, l'utente non ha fornito sufficienti elementi di prova circa il periodo indennizzabile, in quanto non ha prodotto il contratto o altro elemento probatorio dal quale si possa desumere la durata del disservizio, ciò che costituisce un preciso onere probatorio posto a carico dell'istante, rilevante ai fini della liquidazione dell'indennizzo sopra indicato. Pertanto, si può ragionevolmente riconoscere all'utente l'indennizzo per l'importo indicato nella lettera sopra menzionata, deducendo l'importo complessivo delle fatture specificate nella lettera medesima, infatti, nella stessa nota si avvertiva l'utente che la somma liquidata a titolo di indennizzo sarebbe stata corrisposta al netto delle somme ancora dovute e si invitava l'utente a provvedere al pagamento delle somme ancora dovute per l'importo complessivo di € 474,19.

L'utente non ha dimostrato di avere provveduto al pagamento di tale somma; né risulta dimostrata in questa sede una specifica e tempestiva contestazione delle fatture indicate nella nota.

Le fatture risultano pertanto dovute per l'importo sopra indicato. Per contro, l'utente nell'istanza e nelle controdeduzioni afferma di non avere mai ricevuto l'assegno sopra indicato e ciò non viene smentito con idonea prova dall'operatore. Pertanto, si ritiene equo liquidare un indennizzo per ritardato trasloco dell'utenza pari ad € 1.853, 01 (€ 2.327,20 – € 474,19).

DELIBERA

Articolo 1

1. La Telecom Italia S.p.A, è tenuta a corrispondere, nei termini di cui in motivazione, all'utente la somma di € 1.853,01 (milleottocentocinquantatré/01) a titolo di indennizzo per ritardato trasloco dell'utenza ai sensi dell'art. 4, comma 2, del Regolamento in materia di indennizzi di cui all'allegato A) alla delibera n.347/18/CONS.

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.

Cagliari, 14 aprile 2021

LA PRESIDENTE

Luisa Anna Ronchi