

DELIBERA N. 23/2022

[REDACTED]
(GU14/412879/2021)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 17/03/2022;

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*”;

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 modificata 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. 353/19/CONS;

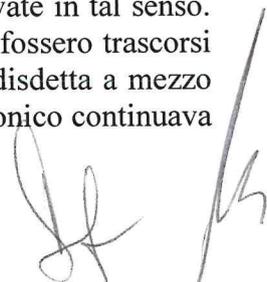
VISTA l’istanza di [REDACTED] del 09/04/2021 acquisita con protocollo n. 0170009 del 09/04/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Si riporta la posizione dell’istante così come formulata dallo stesso: “A fronte di perfezionamento di richiesta di trasloco del 27/06/2019 da Via [REDACTED] a Via [REDACTED] del Comune di [REDACTED], per la fruizione dei relativi servizi VOCE+DATI e relativamente all’utenza sopra indicata, non provvedevate in tal senso. Difatti, le operazioni di trasloco non si sono mai concluse, nonostante fossero trascorsi diversi mesi dalla richiesta, ragion per cui l’istante inviava lettera di disdetta a mezzo raccomandata A/R in data 02/09/2019. Nonostante ciò l’operatore telefonico continuava





ad emettere fatture. – Richieste: Tanto premesso, voglia l'adita Autorità così provvedere: # CONDANNA dell'operatore riconosciuto responsabile alla corresponsione degli Indennizzi previsti dalle delibere Agcom per il caso di servizio VOCE + DATI ASSENTE relativamente al periodo dal 01/07/2019 al 02/09/2019 per 65 giorni per euro 12,00, per un totale di euro 780,00; # CONDANNARE lo stesso operatore allo storno delle fatture emesse per il periodo di durata del disservizio descritto in premessa per l'importo corrispondente alla mancata fruizione del servizio; # CONDANNARE l'operatore alla corresponsione dell'indennizzo previsto per mancata risposta ai reclami, pari a 2,50 euro al giorno dalla data 22/01/2020 (DATA DI INVIO DEL RECLAMO), fino all'udienza di conciliazione per un importo totale di euro 300,00; # CONDANNARE, infine, l'operatore al pagamento delle spese di procedura in favore del rappresentante. L'istante quantifica i rimborsi e indennizzi richiesti in €. 1230,00

2. La posizione dell'operatore

La Tim S.p.A impugna quanto sostenuto dall'istante affermando di non avere alcuna responsabilità per non aver eseguito il trasloco in quanto lo stesso è stato impedito da cause non imputabili all'operatore. Sostiene di aver regolarizzato la posizione amministrativa e di avere di conseguenza provveduto allo storno delle fatture, come da documentazione allegata. Sostiene, altresì, di non essere tenuta al pagamento di alcuno indennizzo per la mancata risposta al reclamo in quanto pervenuta successivamente alla cessazione del contratto. Conclude, pertanto, per il rigetto dell'istanza

3. Motivazione della decisione

Sula base dell'istruttoria svolta dall' Avv. [REDACTED], preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisate. L'istante chiede un indennizzo per l'assenza del servizio voce + dati, ma, in realtà la situazione si inquadra nella fattispecie ex art. 4 comma 1 e 2 Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, in quanto l'assenza dei servizi è stato determinato dal mancato trasloco della linea telefonica entro i tempi previsti dalla normativa. Tale richiesta è fondata per i seguenti motivi. In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella 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 e da ultimo 3 luglio 2009 n. 15677 e Cass, 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 alle 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. Nel merito, 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, espresso in svariate pronunce, 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. Allo stesso modo, l'operatore deve dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere eventuali ostacoli amministrativi e/o tecnici incontrati, avendo, in caso contrario, l'utente diritto ad un indennizzo. Nella fattispecie spettava dunque all'operatore provare di aver posto in essere tutte le attività necessarie per dare seguito al trasloco richiesto nei tempi contrattualmente convenuti, o di provare che il ritardo è stato determinato da circostanze o da problematiche tecniche o da difficoltà a lui non imputabili. Dall'istruttoria relativa al presente procedimento è risultato che l'utente il 27/06/2019 ha presentato una richiesta di trasloco. Dal sito web dell'operatore si evince che: "Il trasloco viene effettuato di norma entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta. Se il trasloco avvenisse in un periodo superiore ai 10 giorni normalmente previsti, il Servizio Clienti ti fornirà tempestiva comunicazione della causa del ritardo, fornendoti indicazioni quanto più precise possibili sulla tempistica prevista." Sia i reclami inoltrati dall'utente sia la documentazione prodotta dall'operatore, confermano che il trasloco non è mai avvenuto e l'operatore non ha, in alcun modo, dimostrato che l'inadempimento relativo al trasloco sia dipeso da causa a lui non imputabile, ma si è limitato ad asserire una serie di giustificazioni che non possono essere ritenute valide. Si ritiene pertanto che la condotta dell'operatore TIM SpA non sia stata conforme agli obblighi normativi, non avendo dimostrato cause esimenti della sua responsabilità nel mancato tempestivo trasloco dell'utenza, con conseguente diritto dell'utente ad un indennizzo. Alla luce di ciò e considerato che l'operatore avrebbe dovuto attivare la linea nella nuova sede entro 10 giorni lavorativi, si riconosce all'istante il diritto all'indennizzo di cui all'art 4, commi 1 e 2, del Regolamento indennizzi approvato con delibera n. 347/18/CONS per cui: "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 a euro 7,50 per ogni giorno di ritardo" (comma 1). "L'indennizzo di cui al comma 1 è applicato anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore, con riferimento alla attivazione del servizio, non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi



del ritardo, i tempi necessari per l'attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi."(comma 2). Per quanto attiene il quantum di indennizzo, può essere quantificato ponendo come termine finale la data di richiesta di disdetta inoltrata dall'utente e precisamente il 02/09/2019. Motivo per cui l'arco temporale indennizzabile è di 57 giorni - dal 27/06/2019 (data ricevimento della richiesta di trasloco + i 10 giorni lavorativi previsti) fino al 02/09/2019 (data di invio della richiesta di disdetta) e per il servizio fonia e per il servizio ADSL (€. 7,50 x 57 giorni = €. 427,50 – x 2 servizi) per un importo complessivo di € 855,00. La richiesta di storno delle fatturazioni emesse non può essere accolta in quanto l'utente per ottenere lo storno delle fatture avrebbe dovuto fornire la prova dei pagamenti e dell'avvenuta contestazione delle fatture stesse. Viceversa, dall'esposizione dei fatti non si riesce ad evincere a quali fatture (afferma genericamente le fatture emesse per il periodo di disservizio) si riferisca né viene depositata alcuna documentazione a sostegno di quanto affermato. Senza considerare che l'operatore ha depositato agli atti una serie di documenti dai quali si evince di aver provveduto a vari rimborsi emettendo alcune note di credito. La richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami non può essere accolta attesa la sua tardività. Infatti dalla documentazione esaminata, si evince che questi ha inoltrato un reclamo in relazione alle doglianze de quibus il 22/01/2020, dopo la cessazione del rapporto contrattuale, avvenuta il 06/01/2020, in seguito alla richiesta di disdetta formulata il 02/09/2019.. A tale proposito occorre rilevare che l'obbligo di riscontrare il reclamo trae la propria origine dal contratto e termina con la cessazione del vincolo medesimo, fonte della relativa obbligazione; pertanto, fermo l'obbligo, in capo all'operatore di restituire eventuali somme percepite indebitamente, non sussiste per lo stesso l'obbligo di rispondere in forma espressa al reclamo di chi non è più cliente o, quantomeno, non vi è tenuto nello stringente termine perentorio dei 45 giorni, previsto dall'articolo 8, comma 4, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP, nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera (Cfr. Delibera Co.re.com. Umbria n. 78/20). Peraltro il ricorrente, così come emerge dalla missiva di riscontro dell'operatore, è già stato indennizzato dalla resistente per la mancata risposta al reclamo pro bono pacis, per puro spirito conciliativo, con l'importo di € 180.60. Relativamente alla richiesta di rimborso delle spese di procedura si precisa che la richiesta medesima non può essere accolta stante la gratuità della procedura e la mancata allegazione agli atti, della prova di eventuali spese sostenute

DELIBERA

Articolo 1

1. La società TIM S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante, in parziale accoglimento dell'istanza, l'importo complessivo di € 855,00, (ottocentocinquantacinque,00) per i motivi in premessa, mediante bonifico/assegno circolare all'istante entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica della presente Delibera. Ogni altra richiesta è rigettata per i motivi in premessa.



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.

IL PRESIDENTE
Dott. Domenico Falco

IL DIRIGENTE AD INTERIM
Dott. Alfredo Aurilio