



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
AGCOM COMUNICAZIONI



Consiglio regionale  
della Calabria



*CO.RE.COM. CAL/OE*

DELIBERAZIONE N. 34 del 14-09-2018

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Saccà xxxxx c/ Tim – Telecom Italia xxxx – utenza n. xxxxx

### IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 14 settembre 2018 svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Rotta Dott. Giuseppe	Presidente
Cileone Avv. Massimiliano	Vicepresidente
Santacroce Avv. Frank Mario	Segretario

E l'Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.Re.Com;

#### Visti:

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";

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, lett. a), n. 14;

il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Corecom" e succ. modif. ed int.;

l'Accordo quadro del 28 novembre 2017 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera 395/17/CONS;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Co.Re.Com Calabria in data 19/21 dicembre 2017;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons. del 19 aprile 2007, "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", di seguito "Regolamento";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori", di seguito "Regolamento indennizzi";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

Vista l'istanza dell'utente menzionato in oggetto, presentata 12 maggio 2017, n. 20626 di protocollo;

Vista la nota del 16 maggio 2017, prot. n. 21159, con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione delle predette controversie;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria e tenuto conto delle risultanze dell'udienza di discussione tenutasi il 06 marzo 2018, come da verbale in atti;

Considerato quanto segue:

#### 1. La posizione del ricorrente

La ricorrente lamenta che:

- 1) il 14 luglio 2016 ha chiesto alla Telecom Italia xxxxx il trasloco della propria linea telefonica n. 0965 893XXX dalla via P. Pellixxxx xx/E alla via G. Pxxx snc piano secondo fuori terra (edificio di nuova costruzione) Reggio Calabria;
- 2) la linea telefonica era da traslocare (come chiarito nella suddetta richiesta) a un isolato adiacente (a distanza di circa metri 5) a quello in cui era collocata;
- 3) trattandosi di utenza di uno studio legale, il tutto doveva avvenire con la massima celerità e con garanzia di allaccio e funzionamento immediato;
- 4) trascorsi diversi mesi la richiesta rimaneva inesa, tanto che in data 19 settembre 2016, a mezzo PEC, diffidava la compagnia a provvedere al più presto;
- 5) tale diffida rimaneva senza riscontro, così come non evasi risultavano i successivi avvertimenti del 22 ottobre 2016 e del 15 novembre 2016;
- 6) il 31 gennaio 2017, si vedeva costretta, a presentare istanza a questo Corecom, per il tentativo obbligatorio di conciliazione;
- 7) il 09 marzo 2017 si teneva la prima udienza a cui l'istante partecipava personalmente, mentre a Telecom vi prendeva parte in videoconferenza. Quest'ultima chiedeva un rinvio e per tali motivi il tentativo di conciliazione veniva differito al 10 maggio 2017;
- 8) nelle more, ovvero, il 09 marzo 2017 presentava istanza ex art. 5 con il modello GU 5 – relativa al procedimento di primo grado;
- 9) nelle more, pur di lavorare, stipulava contratto per linea internet con altro operatore, ovvero, con linkem (come da contratto e ricevute di pagamento allegate alla sua memoria doc. n. 2) a cui corrispondeva la somma di € 25,00 mensili, e ciò a far data dal 22 settembre 2016;
- 10) il 10 maggio 2017 si teneva la seconda udienza con identiche modalità rispetto alla prima, il tentativo di conciliazione si è concluso negativamente;

- 11) il 12 maggio 2017 presentava a questo Corecom istanza per la definizione della controversia acquisita al n. 20626 di protocollo;
- 12) fino ad allora Telecom non ha provveduto al trasloco richiesto;

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto il riconoscimento della somma complessiva di €13.605,90 (oltre interessi se dovuti) a titolo di indennizzi o la somma maggiore o minore dovuta per come previsto nelle condizioni generali di contratto e nella Carta servizi di qualsiasi normativa del settore prevista e applicata al caso specifico, e con ogni conseguenza di legge.

## 2. La posizione dell'operatore Tim - Telecom

La società resistente, tempestivamente costituita, afferma che il mancato trasloco dell'utenza telefonica in contestazione è stato determinato da cause di eccezionalità tecnica ed insiste su tale asserto nel chiedere il rigetto della domanda avversaria.

## 3. Motivazione della decisione

Il ricorrente lamenta il mancato trasloco della propria linea business, richiesto il 14 luglio 2016, e che avrebbe dovuto essere effettuato, in base alle condizioni generali di contratto, entro 10 giorni da tale data.

L'operatore asserisce che il mancato trasloco dell'utenza telefonica in contestazione è stato determinato da cause di eccezionalità tecnica.

La doglianza dell'istante è fondata e va accolta.

In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato della 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 da ultimo Cass. Il 20 gennaio 2010 n. 936), secondo cui 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.

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 di quest'ultima, espresso in svariate pronunce, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale.

Perciò, 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 e decidere se del caso diversamente. Come che sia, 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 è dunque l'operatore a dover provare di aver posto in essere tutte le attività necessarie per dare seguito al trasloco richiesto nei tempi contrattualmente convenuti, ovvero di provare che il ritardo è stato determinato da circostanze o da problematiche tecniche o da difficoltà a lui non imputabili.

Ciò premesso, questo Organismo, all'esito dell'istruttoria, ritiene che la documentazione prodotta dal gestore non vale ad escludere la sua responsabilità, in quanto le argomentazioni addotte non sono supportate da idonea documentazione probatoria. In particolare, non risultano provate le " cause di eccezionalità tecnica " che avrebbero ostacolato la realizzazione del trasloco richiesto ed, anzi, è assolutamente palese agli atti di causa l'esistenza di una condotta omissiva della società resistente, ove si consideri che la stessa, non solo non ha mai dato riscontro alle numerose diffide del ricorrente, ma per di più, ha omesso di informarlo delle difficoltà tecniche incontrate nell'adempimento dell'obbligazione. Sul punto, giova precisare, in relazione alla missiva allegata alla memoria della resistente, che essa non ha alcuna efficacia probatoria, mancando la prova del suo invio e della sua ricezione al ricorrente. Si attenziona, inoltre, che, solo in seguito all'emissione del provvedimento temporaneo del 30 dicembre 2017, l'operatore si è reso parte diligente, realizzando il chiesto trasloco, comunicando a questo ufficio, il 16 febbraio 2018, di aver provveduto all'attivazione il giorno precedente. Con un ritardo di 570 giorni ha provveduto al trasloco al netto del tempo previsto dalle norme contrattuali per l'adempimento. Per tale periodo quindi spetta al ricorrente un indennizzo calcolato ai sensi del combinato disposto degli artt. 3, comma 1, e 12 c.2 dell'Allegato A alla delibera 73/11/CONS. Per il che, deve essergli riconosciuta la somma di € 8.550,00 (ottomilacinquecentocinquanta/00) per il servizio voce ed € 8.550,00 (ottomilacinquecentocinquanta/00) per il servizio adsl (Servizio voce= giorni 570 X 15,00 (utenza business)=8.550,00 ; servizio adsl: 570X 15,00(utenza business)=8.550,00).

Per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte ricorrente, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00) considerato che il tentativo di conciliazione promosso dal ricorrente, si è concluso con un verbale di mancata conciliazione e che attesa la fondatezza della domanda, questi è stato onerato di ulteriori spese, compresa l'assistenza legale per presenziare alle udienze di primo e secondo grado, davanti a questo Co.Re.Com., a cui avrebbe potuto ovviare se l'operatore avesse conciliato.

Per tutto quanto sopra esposto,

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;

Udito il Presidente, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge,

### DELIBERA

- 1) L'accoglimento integrale del ricorso avanzato da F. Saccà nei confronti di Tim Telecom, per le motivazioni di cui in premessa e, pertanto, la società resistente sarà tenuta a:
  - a) corrisponderle la somma di € 8.550,00 (ottomilacinquecentocinquanta/00), a titolo di indennizzo per mancata attivazione del servizio voce;
  - b) corrisponderle la somma di € 8.550,00 (ottomilacinquecentocinquanta/00), a titolo di indennizzo per mancata attivazione del servizio adsl ;
  - c) corrisponderle la somma di € 150,00 (centocinquanta/00), a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura;
- 2) La società è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notifica della medesima;
- 3) Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

4) E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;

5) 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 Co.Re.Com. e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

**Il Presidente**

F.to Dott. Giuseppe Rotta

**Il Segretario**

F.to Avv. Frank Mario Santacroce

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

**Il Direttore**

F.to Avv. Rosario Carnevale