

CO.RE.COM. ABRUZZO
Comitato Regionale per le Comunicazioni

DELIBERA N. 18/19
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX SHAMETAJ/TELECOM ITALIA S.P.A.
(RIF. PROCEDIMENTI GU14 N° 191/18)

IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO
NELLA riunione del 8 febbraio 2019 si è riunito, così costituito:

		Pres.	Ass.
Presidente	Filippo Lucci		x
Componenti	Michela Ridolfi	x	
	Ottaviano Gentile	x	

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*”;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, 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 19 ottobre 2017;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto 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 la delibera AGCOM n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera AGCOM n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*”;

VISTA l’istanza di definizione presentata al Corecom Abruzzo ai sensi dell’art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/CONS dalla Sig.ra XXX Shametaj in data 8 maggio 2018 ed acquisita in pari data al prot. n. 9765, nei confronti con l’operatore Telecom;

1. La posizione dell’istante

L’istante contesta l’asserita ritardata esecuzione del trasloco della propria utenza richiesto all’operatore Telecom in data 24/06/2017, unitamente alla conversione della linea da analogica in

fibra. In data 30/10/2017 la linea fissa veniva convertita in fibra ma non veniva effettuato il trasloco richiesto. Solo in data 11/01/2018, a seguito della riparazione di un guasto veniva finalmente completato anche il trasloco. Nonostante ciò subiva l'interruzione dei servizi senza alcun preavviso, sebbene le fatture insolute riguardassero solo il periodo di mancata erogazione del servizio. Contesta altresì l'emissione di fatture successive al passaggio in Vodafone a partire dal mese di aprile 2018.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. Storno/rimborso delle fatture;
- ii. Indennizzo per mancato trasloco per 150 gg.;
- iii. Indennizzo per interruzione dei servizi voce e ADSL per 150 gg.;
- iv. Indennizzo per modifiche contrattuali;
- v. Rimborso delle spese di procedura;

Allega alla propria istanza:

Richiesta di passaggio ad altro operatore; SMS trasmessi dall'istante e di risposta da parte di Telecom inerenti il mancato trasloco; sollecito di pagamento del 20/12/2017; Fattura Vodafone del 15/03/2018

2. La posizione dell'operatore Telecom

Specifica che, come confermano gli SMS di risposta alle segnalazioni dell'istante, ai fini del trasloco è necessario - a livello tecnico – operativo – effettuare dapprima una conversione inversa della linea su cui era attiva la tecnologia in fibra, le cui tempistiche possono essere variabili. E' quindi documentato per tabulas l'interlocuzione tra l'utente finale e Telecom che si è resa sempre disponibile ad offrire le informazioni richieste. Dai riscontri ottenuti internamente è stato possibile riscontrare che il primo ordinativo di conversione inversa risale al 19/07/2017. L'emissione di tale ordinativo determinava la disattivazione del pricing precedentemente attivato avente per oggetto un profilo commerciale convergente in fibra (per la linea fissa) e mobile (Tim smart). Ciò tuttavia, non può in alcun modo definirsi né una variazione unilaterale del contratto, né un'attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti, atteso che non è stata posta nessuna fornitura indesiderata.

Il 10/08/2017 l'istante reclamava telefonicamente il ritardato trasloco e richiedeva la cessazione della linea, omettendo di saldare le fatture, ritenendole non dovute, a partire da luglio 2017, senza tuttavia contestarle formalmente, con la conseguenza che gli importi scaduti non possono che essere ritenuti certi liquidi ed esigibili.

Il 14/09/2017 veniva emesso OL di conversione in RTG, annullato in data 19/09/2017. In data 09/10/2017 la linea veniva sospesa per morosità e riattivata il successivo 25/10/2017. In data 27/10/2017 veniva emesso un nuovo ordinativo di conversione in RTG espletato il 06/11/2017 e successivamente in data 24/11/2017 veniva emesso l'ordinativo di trasloco che si perfezionava in data 10/01/2018 come da welcome letter prodotta. Prima di tale data facevano seguito ulteriori reclami via web del 27/12/2017 e del 02/01/2018 cui veniva dato riscontro nelle stesse date.

Nuovamente in data 08/01/2018 la linea veniva sospesa per morosità persistendo l'insoluto. In data 16/01/2018 l'istante inviava una segnalazione per l'interruzione dei servizi cui veniva dato riscontro in data 19/01/2018 e successivamente trasmesso all'istante anche preavviso di risoluzione contrattuale in data 06/02/2018, cui seguiva in data 22/05/2018 la cessazione del collegamento.

Eccepisce inoltre l'allegazione della fattura Vodafone atteso che l'asserita indebita fatturazione successiva al passaggio ad altro operatore costituisce domanda nuova non sottoposta al preventivo tentativo obbligatorio di conciliazione.

Allega alla propria memoria:

- Condizioni generali di contratto;
- Lettera di sollecito del 20/12/2017;
- Lettere di risposta del 27/12/2017, del 02/01/2018 e del 19/01/2018;
- Welcome letter di conferma dell'avvenuto trasloco del 12/01/2018;
- Lettera di risoluzione contrattuale del 06/02/2018.

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.

Prima di entrare nel merito questione, 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 (in particolare espresso dalla Cassazione, Sezioni Unite, sentenza. 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.

L'istruttoria condotta ha accertato che l'istante in data 24/06/2017 effettuava una richiesta di trasloco della propria utenza fissa. Come confermato da parte convenuta il trasloco veniva ultimato solo in data 10/01/2018.

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, o ancora di provare che i disservizi di malfunzionamento lamentati erano stati comunque risolti.

Telecom adduce a sua discolpa che il ritardo nell'ultimare la procedura richiesta è stato provocato dalla necessità di dover convertire prima di tutto la linea da fibra in RTG e che per tale procedura non sempre le tempistiche possono essere certe. Ritiene comunque di aver agito correttamente avendo dato riscontro alle segnalazioni dell'istante.

Dall'esame della documentazione in atti si evince innanzitutto che il trasloco si sarebbe dovuto concludere entro 10 gg. dalla richiesta, come previsto dall'art. 9 delle Condizioni generali di contratto, fatti salvi i casi di eccezionalità tecnica, ovvero nei tempi concordati con il cliente. Tuttavia, se è vero che tramite sms l'operatore ha comunque dato riscontro alle segnalazioni dell'istante le risposte non possono essere ritenute esaustive, tali da far comprendere all'istante la complessità della procedura di conversione oltre che le tempistiche necessarie ad effettuare il trasloco. Preme evidenziare che era comunque onere dell'operatore informare l'istante di quello che stava accadendo e non attendere che lo stesso segnalasse il ritardato trasloco.

Si ritiene, pertanto, che la condotta di Telecom non sia stata conforme agli obblighi contrattualmente previsti e che sussista una sua responsabilità per il ritardo nel trasloco, con conseguente diritto dell'utente al riconoscimento dell'indennizzo previsto dalla delibera AGCOM 73/11/CONS.

Per il calcolo dell'indennizzo, viene in rilievo l'art. 3, comma 1, del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, 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. 3, 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”*.

Con riguardo al periodo indennizzabile è necessario, tuttavia, tener conto che nel caso di specie prima del completamento del trasloco era necessario procedere alla conversione inversa della linea. Per tale tipo di procedura nulla è previsto nelle condizioni generali di contratto depositate in atti. Pertanto in via analogica si prendono a riferimento quelle relative ai contratti fibra nelle quali all'art. 31 è previsto che Telecom si impegna ad effettuare la conversione entro 10 gg. dalla richiesta. Ciò comporta che il dies a quo deve essere individuato nell'11° giorno successivo alla data in cui sarebbe dovuta essere completata la conversione e, dunque, nel 15/07/2017, mentre il dies ad quem, alla stregua dei principi sopra richiamati, deve essere individuato nel momento in cui è stato effettivamente realizzato il trasloco, vale a dire il 10/01/2018. Tenuto conto che il mancato trasloco ha avuto ad oggetto sia il servizio voce che il servizio Adsl, l'indennizzo ammonta ad euro 2.685,00 (duemilaseicentotantacinque/00, così calcolato: euro 7,50 pro die x 2 servizi x 179 giorni.

Dall'accertamento della responsabilità di cui sopra deriva, altresì, a fronte della mancata fruizione dei servizi, così come richiesto dall'istante, l'accoglimento della richiesta relativa allo storno e o rimborso delle fatture afferenti il detto periodo.

Non è invece possibile accogliere la richiesta di indennizzo per modifiche contrattuali atteso che la conversione della linea comporta in automatico la cessazione dell'offerta commerciale relativa alla fibra e l'applicazione dell'offerta inerente la linea RTG.

Relativamente all'asserita illegittima sospensione dei servizi, dalle memorie depositate da Telecom si evince che l'istante in data 16/01/2018 provvedeva a segnalare il disservizio in parola, al quale faceva seguito in data 19/01/2018 la risposta dell'operatore nella quale ci si limitava, tuttavia, a comunicare di aver preso in carico la segnalazione senza nulla specificare la motivazione della sospensione, mentre in data 24/04/2018 veniva ripristinata la funzionalità dei servizi. Su tale punto l'istante nulla deduce, limitandosi ad evidenziare che la sospensione sarebbe illegittima in quanto non preceduta da nessun preavviso.

In realtà anche se l'operatore ha comunque dimostrato di aver preavvisato l'istante inviando allo stesso il preavviso di risoluzione contrattuale in data 06/02/2018, si ritiene che tale condotta non possa essere ritenuta rispettosa del principio della buona fede contrattuale atteso che le fatture emesse ed insolute erano comunque riferite ad un servizio di cui l'istante non ha comunque potuto usufruire non per sua colpa. Pertanto lo stesso ha diritto di vedersi riconosciuto l'indennizzo di cui all'art. 4 del Regolamento Indennizzi di cui alla Delibera Agcom 73/11/CONS.

Telecom è tenuta quindi a corrispondere la somma di euro per il periodo 16/01/2018 al 24/04/2018, per un importo complessivo di euro 1.440,00 (millequattrocentoquaranta/00) così calcolato: gg. 96*7,50 pro die * 2 servizi.

Per le medesime motivazioni la società Telecom è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativo-contabile relativa all'utente, disponendo a favore dell'istante il rimborso e/o lo storno delle fatture riferite al periodo che va dal 16/01/2018 al 24/04/2018.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 (cento/00), tenuto conto della materia del contendere, del comportamento complessivamente tenuto dalle parti.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo accoglie l'istanza presentata dalla Sig.ra XXX Shametaj, nei confronti dell'operatore Telecom s.p.a. nei termini sopra evidenziati;
2. La società Telecom s.p.a. è tenuta **a pagare** in favore dell'istante la somma di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura le seguenti ulteriori somme:
 - Euro 2.685,00 (duemilaseicentottantacinque/00) ai sensi combinato dell'art. 3, commi 1 e 2 del Regolamento indennizzi per le ragioni sopra evidenziate;
 - Euro 1.440,00 (millequattrocentoquaranta/00) ai sensi combinato dell'art. 4 del Regolamento indennizzi per le ragioni sopra evidenziate;
3. La società Telecom s.p.a. è tenuta altresì a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante stornando e non più esigendo le fatture emesse nei periodi dal 15/07/2017 al 10/01/2018 e dal 16/01/2018 al 24/04/2018;
4. La società Telecom s.p.a. è tenuta inoltre, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
5. 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.
6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
7. 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 sui siti *web* del Corecom Abruzzo e dell'Autorità (www.agcom.it).

L'Aquila, 8 febbraio 2019

IL RELATORE

F.to Dott.ssa Annalisa Ianni

IL DIRETTORE

F.to Dott. Paolo Costanzi

IL COMPONENTE

F.to Sig. Ottaviano Gentile

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.