

**DELIBERA N. 19/2024**

**XXXXXXXXXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE) (GU14/637453/2023)**

**Il Corecom Basilicata**

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 26/03/2024;

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. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante: “*Approvazione dell’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, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritto il 20 dicembre 2022, ed in particolare l’articolo 8 il quale dispone che lo stesso Accordo Quadro, di

durata quinquennale, e le relative Convenzioni tra l’Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali, da stipularsi entro il 31 marzo 2023, hanno comunque effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, sottoscritta rispettivamente in data 14/02/2023, 27/02/2023 e 8/3/2023 dall’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, dal Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata e dal Consiglio Regionale della Basilicata;

VISTA l’istanza di XXXXXXXXXXXXXXX del 12/10/2023 acquisita con protocollo n. 0259775 del 12/10/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

Il Sig. XXXXXXXX (di seguito “Sig. XXXXXXXX” e/o “Utente”), titolare di un contratto di somministrazione di telefonia e ADSL “business” di cui ai numeri di utenza 0XXXXXXXX50, 0XXXXXXXX88 e 0XXXXXXXX59 con l’Operatore Tim S.p.A. (di seguito “Tim”, “Operatore” e/o “Società”), rappresenta di aver proceduto a trasferire la propria sede lavorativa/operativa (in data 20.04.2023) da Via XXXXX n.55 alla Via XXXXXX n. 34.

Rappresenta, altresì, l’Utente che, essendo indispensabile per la propria attività (settore bancario e finanziario – tramite utilizzo di portali Web) la connessione ad Internet, lo stesso, già verso la fine del 2022, aveva proceduto a contattare l’Operatore telefonico, il quale aveva garantito che la nuova sede era già coperta del servizio e che il trasloco sarebbe avvenuto in pochi giorni.

Lo stesso procede, dunque, alla richiesta di trasloco della linea in data 18.04.2023. In data 20.04.2023 (come confermato dall’Operatore) viene creata da TIM “l’esigenza” finalizzata al trasloco n. 1-16759562706.

L’ordine viene emesso in data 28.04.2023 (confermata con lettera prot. n. C33058571). È solo nei giorni seguenti alla richiesta (quando era già compiuto il trasferimento della sede lavorativa/operativa dell’Utente) che il Sig. XXXXXXXX viene a conoscenza del fatto che per il trasloco erano invece necessari lavori strutturali non essendo il nuovo immobile collegato alla rete/linea esistente. Tali lavori, tra l’altro, erano già stati affidati alla FIBER COOP per conto della Tim.

L’Utente, preoccupato per la propria attività lavorativa, inizia a contattare infruttuosamente l’Operatore, il quale non provvede a dar alcun riscontro (PEC del 27.04.2023, 03.05.2023, 11.05.2023, 24.05.2023).

Il Sig. XXXXXXXX nelle PEC inviate all'Operatore rappresenta la sua preoccupazione, chiede aggiornamenti e chiarimenti in merito alla richiesta di trasloco (nonché le relative tempistiche), palesa di essere venuto a conoscenza della indispensabilità dei lavori per il trasloco dell'utenza (allega anche l'Autorizzazione allo scavo, che già in data 09.11.2022, era stata chiesta dalla ditta incaricata per i lavori e regolarmente concessa dal Comune di XXXXXXXX), informa e sollecita la Società a chiedere al Comune la richiesta di occupazione di suolo pubblico per poter procedere agli scavi.

A quanto sopra seguiva PEC da parte del legale dell'Utente in data 3.08.2023 con la quale veniva formalizzato ulteriore reclamo.

Successivamente, con nota del 18.08.2023 TIM comunicava la non fattibilità del trasloco indicando la seguente causale: "causa KO accodamento per nuova lottizzazione" (nota prot. C335 88148 del 18.08.2023).

L'Utente, rappresentato dall. Avv. XXXXXXXX, decide, dunque, di presentare in data 21.09.2023 l'istanza che, ai sensi ai sensi degli articoli 6 e seguenti del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera n. 203/18/CONS, avvia il procedimento per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione della controversia (UG/632802/2023 – Protocollo n. 0238478).

All'udienza di conciliazione svoltasi il giorno 10.10.2023, dinanzi al funzionario Co.re.com. responsabile del procedimento, veniva redatto un verbale di mancato accordo.

A seguito di ciò, con istanza prot. 0259775 del 12.10.2023 il Sig. XXXXXXXX, sempre rappresentato dall'Avv. XXXXXX, chiede l'avvio del procedimento dinnanzi al CORECOM Basilicata per la definizione della controversia nei confronti di Tim S.p.A. (GU14/637453/2023) chiedendo "previo accertamento e declaratoria della responsabilità nei confronti di TIM S.P.A., per inadempimento e per ritardo nell'attivazione e trasloco dell'utenza telefonica intesta al Sig. XXXXXXXX in Via XXXXXXXX n. 55".

A seguito del deposito di memorie difensive da parte di Tim S.p.A., l'utente, deposita memorie di replica, nelle quali rappresenta, altresì, che dal giorno 08.12.2023 anche le utenze telefoniche degli uffici del Sig. XXXXXXXX risultano inattive.

## **2. La posizione dell'operatore**

La Tim S.p.A. - Kena Mobile, partecipa, in data 10.10.2023, al tentativo obbligatorio di conciliazione della controversia attivato dall'Utente Sig. XXXXXXXX (Procedimento UG/632802/2023 – Protocollo n. 0238478), procedimento che, come susposto, si conclude con esito negativo.

Con specifico riferimento alla presente istanza di definizione, l'Operatore rappresenta, tramite deposito di memoria difensiva, che "in riferimento alla presente

istanza di definizione si rileva, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che in data 20/04/2023 viene creata l'esigenza 1-16759562706 con la quale l'Utente richiede il trasloco dell'utenza 0XXXXXXX50 e delle due numerazioni Voip associate (0XXXXXXX59- 0XXXXXXX88). L'ordine viene emesso in data 28/04/2023; l'emissione viene confermata con la lettera prot. n. C33058571 del 28/04/2023.

A seguito di sopralluogo L'OL di trasloco risulta annullato in quanto si trattava di una nuova Lottizzazione mai servita, pertanto, occorreva posare infrastrutture, in particolare vi era la necessità di posare un armadio ottico, per la cui realizzazione erano necessari permessi da parte dell'ente Comunale.

L'istante è stato posto a conoscenza delle difficoltà incontrate, infatti lo stesso lo dichiara in una sua comunicazione allegata agli atti, ed inoltre la società convenuta lo ha ribadito con una missiva scritta.

In data 05.07.2023 la società convenuta ha presentato domanda di concessione per occupazione del suolo pubblico, protocollata dall'Ente proposto in data 10.07.2023. Il suddetto Ente ha rilasciato le autorizzazioni richieste solo in data 04.10.2023. I lavori di sviluppo sono stati completati e sono in tecnologia FTTH. L'utenza 0XXXXXXX50, oggetto del trasloco, è attualmente in tecnologia FTTC, (incompatibile con la tecnologia FTTH) per cui si sta cercando di addivenire ad una soluzione tecnica per poter traslocare l'utenza.

Appare evidente che all'utente non spetta nessun tipo di indennizzo, in quanto il ritardo nel trasloco è determinato da cause non imputabile all'operatore telefonico, ma dalla necessità di ottenere permessi da parte di terzi e da eccezionalità tecnica sopravvenuta".

L'indennizzo richiesto sarebbe, secondo l'Operatore, escluso in base all'applicazione dell'art. 15.4 delle C.G.A., il quale stabilisce che: "nel caso di ritardo rispetto al tempo massimo di riparazione Telecom Italia S.p.A. corrisponde, su richiesta del cliente, gli indennizzi di cui al successivo art. 33...Telecom non è in nessun caso responsabile se il ritardo è attribuibile a forza maggiore o eventi non direttamente attribuibili alla stessa Telecom".

Eccepisce, altresì, l'Operatore che l'Utente non avrebbe assolto l'onere probatorio sullo stesso incumbente "Si precisa altresì, che l'istante non ha mai effettuato reclami, infatti dalla documentazione in atti, non appare l'esistenza di reclami scritti indirizzati alla società convenuta con i quali l'istante lamentava il mancato trasloco (i documenti allegati sono privi di accettazione e consegna), né tantomeno l'istante ha mai presentato ricorso d'urgenza per l'attivazione del servizio.

Parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi ad eventuali reclami telefonici: se è pur vero, infatti, che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia

al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo (Co.Re.Com Umbria Delibera n. 13/2018).

Nel caso che ci occupa non è stato allegato alcun elemento atto a fondere la verosimiglianza del reclamo telefonico”.

L’Operatore in data 26.02.2024 deposita nota integrativa alla propria memoria, rappresentando che “La presente per comunicare che l’utenza 0XXXXXX50 (che produce la fattura) è stata traslocata in data 05/01/2024, mentre le numerazioni aggiuntive 0XXXXXX88 e 0XXXXXX59 ad essa collegata che sono, a dire dell’Utente, le uniche due numerazioni che utilizza per svolgere la propria attività lavorativa, sono state recuperate in data odierna.

Per potere effettuare il trasloco (con cambio della tecnologia da FTTC ad FTTH), l’utenza 0XXXXXX50 è stata cessata al vecchio indirizzo in data 08/12/2023 e riattivata al nuovo indirizzo in data 19/12/2023 con il profilo SIMPLEX – RTG / TUTTO SENZA LIMITI 7 MEGA. In data 29/12/2023 è stata effettuata la trasformazione in FTTH, ripristinando così il profilo di partenza che l’Utente aveva attivo nella vecchia sede. Le numerazioni aggiuntive 0XXXXXX88 e 0XXXXXX59 sono state cessate in data 08/12/2023 e ripristinate in data odierna”.

### **3. Motivazione della decisione**

Si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

In via preliminare, è da rigettare la richiesta di risarcimento danni in quanto esula dalle competenze dell’Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie, si deve attenere ai soli poteri riconosciuti dall’art. 20 del Regolamento in materia e di cui alla delibera Agcom n. 203/18/CONS s.m.i., ed è chiamata a verificare la sussistenza del fatto obiettivo dell’inadempimento, condannando l’operatore solo ad effettuare rimborsi di somme non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti da contratto, dalla carta dei servizi o da delibere dell’Autorità.

Le richieste di risarcimento dei danni, tuttavia, possono essere interpretate come richieste di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell’operatore e del conseguente diritto all’indennizzo, qualora se ne ravvisino i presupposti, come statuito “dal paragrafo III.1.3 delle - Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”, di cui alla delibera n. 276/13/CONS.

Sempre in via preliminare, si osserva che deve dichiararsi l’irricevibilità della nota integrativa alla memoria difensiva depositata dall’Operatore per tardività del relativo deposito rispetto ai termini assegnati alle parti, ai sensi dell’art. 16 del Regolamento, delibera 203/18/CONS. Tuttavia, la documentazione de qua, rivestendo valenza probatoria, è valutabile ai fini di ricostruzione cognitiva e di completamento istruttorio.

Prima di entrare nel merito della 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, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa.

Inoltre, in questi casi, l'operatore deve anche fornire la prova di avere adeguatamente informato l'utente delle difficoltà riscontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo formale ai motivi tecnici.

Ai sensi, infatti, dell'art. 1218 cod. civ., e in forza del consolidato orientamento anche dell'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo l'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore.

Dalla corrispondenza prodotta dall'Utente (PEC del 27.04.2023, 03.05.2023, 11.05.2023, 24.05.2023, 03.08.2023) risulta che lo stesso ha:

- i) chiesto aggiornamenti e chiarimenti in merito alla richiesta di trasloco (nonché le relative tempistiche);
- ii) informato e sollecitato la Società a chiedere al Comune la richiesta di occupazione di suolo pubblico per poter procedere agli scavi;
- iii) ricordato alla Società che l'autorizzazione agli scavi fosse già stata rilasciata alla Società nel mese di novembre 2022;
- iv) ricordato all'Operatore che lo stesso avesse inizialmente garantito la fattibilità del trasloco della linea e che nulla ha più saputo fino alla data 18.08.2023.

L'Operatore da parte sua non ha fornito la prova di avere adeguatamente informato l'Utente delle difficoltà riscontrate nell'adempimento dell'obbligazione, né il comportamento dello stesso può essere semplicemente giustificato dalle tempistiche relative al rilascio delle autorizzazioni mancanti e necessarie.

Ancora, l'unica risposta intervenuta da parte dell'Operatore del 18.08.2023, a riscontro alla diffida dell'Utente del 03.08.2023, non può ritenersi esaustiva, tale da far comprendere all'istante la complessità della procedura e le tempistiche necessarie ad effettuare il trasloco.

Preme evidenziare che era comunque onere dell'Operatore rendere edotto l'utente delle eventuali circostanze impeditive e non attendere che lo stesso si attivasse per avere notizie sul ritardato trasloco. Come confermato dalla stessa TIM nella propria memoria, la domanda di concessione per occupazione di suolo pubblico è stata presentata in data 10.07.2023 a fronte della richiesta da parte del Sig. XXXXXX di trasloco linea del 18.04.2023 e dell'Autorizzazione lavori di scavo su sede stradale (posa e installazione infrastrutture FTTH) lungo via XXXXX presentata (dallo stesso Operatore) in data 04.08.2022 e rilasciata in data 09.11.2022.

Il ritardo nel trasloco, dunque, parrebbe riferibile, almeno nella sua fase iniziale, all'inerzia serbata da parte di Tim nella gestione della procedura di trasloco.

Sul punto, si rammenta che è onere dell'Operatore dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere eventuali ostacoli amministrativi e/o tecnici incontrati.

Come effettivamente rilevato dalla memoria di parte ricorrente "l'operatore non solo confermava la possibilità di trasloco – sebbene fosse a conoscenza del fatto che in loco fossero necessari lavori strutturali e ciò sin dal 09.11.2022 data di presentazione della richiesta di autorizzazione allo scavo - ma informava l'utente dell'impossibilità di poter provvedere al trasloco solo a distanza di tre mesi dalla richiesta, e solo a seguito di numerose pec inviate dall'odierno ricorrente".

Tanto premesso, all'esito delle risultanze istruttorie si può quindi ritenere accertata la responsabilità del disservizio in capo al gestore.

Ciò legittima l'applicazione del Regolamento in materia di indennizzi di cui allegato A) alla Delibera n. 347/18/CONS. L'Istante ha dunque diritto ad un indennizzo per il cui calcolo, viene in rilievo l'art. 4 co.1, di detto Regolamento, che prevede "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", viene in rilievo, altresì, l'art. 4 co. 2, del Regolamento medesimo, il quale prevede che l'indennizzo 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".

Con riguardo al periodo indennizzabile, il dies a quo è da ravvisarsi nel giorno 30.04.2023 (e cioè dieci giorni successivi alla richiesta di trasloco linea) mentre per il dies a quem si deve far riferimento al giorno dell'avvenuta comunicazione di impossibilità "tecnica" all'attivazione/trasloco della linea come risultante dagli atti e cioè il 18.08.2023 (così per un totale di 100 giorni x 7,50 Euro pro die = 750,00; da moltiplicare x2 trattandosi di utenza business, TOT. 1.500,00 Euro).

Inoltre, si rileva che, come previsto dalla Carta dei servizi, TIM si impegna, a dare riscontro ai reclami effettuati dai consumatori entro 30 giorni dalla loro presentazione.

Nella vicenda de qua, il primo reclamo all'Operatore da parte del Sig. XXXXXXXX è stato inoltrato, tramite PEC, in data 27.04.2023. Non essendo state allegate/prodotte le relative ricevute di Accettazione e Consegna, si prenderà in riferimento la Pec del 24.05.2023 corredata dei detti requisiti.

L'Operatore avrebbe, dunque, dovuto dar riscontro alla segnalazione dell'Utente entro il 24.06.2023. Riscontro avvenuto, successivamente e cioè in data 18.08.2023.

L'Operatore si ritiene, pertanto, tenuto all'indennizzo, ai sensi dell'art. 12 del summenzionato Regolamento pari ad Euro 2,50 pro die per un totale di Euro 137,50 (55 giorni).

Si rappresenta poi che, nelle more del presente procedimento, come rappresentato dall'Utente nella propria memoria di replica, dal giorno 08.12.2023 le utenze telefoniche risultano essere inattive. Tale dato è confermato dallo stesso Operatore nelle proprie note integrative alla memoria difensiva (depositate in data 26.02.2024); lo stesso rappresenta, infatti, che l'utenza è cessata al vecchio indirizzo in data 08.12.2023 e riattivata al nuovo indirizzo in data 19.12.2023.

Sul punto si rimanda all'art. 5 co.1 dell'Allegato A) alla Delibera n. 347/18/CONS, il quale prevede l'indennizzo automatico nella misura di Euro 7,50 pro die in caso di sospensione o cessazione del servizio in assenza di preavviso (7.50 pro die x11 giorni, x2 in quanto utenza business, per un totale di Euro 165,00).

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e della documentazione prodotta delle parti, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico Avv. XXXXXXX, si propone, in accoglimento dell'istanza avanzata in data 12.10.2023 che:

- a) Tim S.p.A. (Kena Mobile) provveda ad indennizzare, ai sensi degli artt. 4.1 e 4.2 del Regolamento in materia di indennizzi di cui allegato A) alla Delibera n. 347/18/CONS, il Sig. XXXXXXX per un totale di Euro 1.500,00 oltre agli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza, entro il termine di 60 giorni dalla notifica del presente atto mediante bonifico o assegno circolare all'istante;
- b) Tim S.p.A. (Kena Mobile) provveda ad indennizzare, ai sensi dell'art. 12 del Regolamento in materia di indennizzi di cui allegato A) alla Delibera n.

347/18/CONS, il Sig. XXXXXX per un totale di Euro 137,50 oltre agli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza, entro il termine di 60 giorni dalla notifica del presente atto mediante bonifico o assegno circolare all'istante.

- c) Tim S.p.A. (Kena Mobile) provveda ad indennizzare, ai sensi dell'art. 5 del Regolamento in materia di indennizzi di cui allegato A) alla Delibera n. 347/18/CONS, il Sig. XXXXXX per un totale di Euro 165,00 oltre agli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza, entro il termine di 60 giorni dalla notifica del presente atto mediante bonifico o assegno circolare all'istante.

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.

Potenza, 26/03/2024

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra

