

DELIBERA N. 21/2024

XXXXXXXXXXXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE) (GU14/639940/2023)

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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX del 23/10/2023 acquisita con protocollo n. 0271871 del 23/10/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La Sig.ra XXXXXXXXXXXXXXXX (di seguito “Sig.ra XXXXXXXXXXXX” e/o “Utente”) rappresenta che nel mese di maggio 2020 ha proceduto alla richiesta di trasloco, presso la società Tim S.p.a (Kena Mobile), della propria linea di telefonia fissa (utenza privata) avente numero 0XXXXXXXXX54.

Nelle successive settimane, nonché nei successivi mesi, la Sig.ra XXXXXX, ravisando ritardi in merito alla richiesta de qua, deduce di aver proceduto a segnalare alla Tim S.p.A. il disservizio, sia telefonicamente (tramite il numero 187) sia tramite SMS (come dimostrato per tabulas dagli allegati prodotti).

Numerosi, negli anni, sono poi i contatti telefonici con il tecnico incaricato della procedura operativa/esecutiva relativa al trasloco della linea, la quale, come si evince dalla nota tecnica prodotta in atti, è stata completata solo in data 19.10.2023.

Da maggio 2020 l’utente ha pagato le fatture relative alla linea fissa de qua, nonostante la stessa non abbia potuto usufruire del servizio stante il mancato trasloco della linea.

Ciò è confermato anche dall’operatore telefonico, il quale, procede, nel mese di novembre 2023 al rimborso delle fatture pagate dall’utente, proprio a far data da maggio 2020, effettivamente riconoscendo la propria responsabilità circa il ritardato trasloco della linea telefonica (Num. Prot. C33968210 del 07/11/2023 - Oggetto: RITARDATO TRASLOCO LINEA 0XXXXXXXXX54). Procedendo per gradi, dunque:

- a) nel mese di maggio 2020 la Sig.ra XXXXXX avanza richiesta di trasloco della linea fissa avente numero 0XXXXXXXXX4 alla Tim S.p.A.;

- b) a seguito dei numerosi reclami (come sopra anticipato) l'utente si rivolge, nel mese di luglio 2023, presso il Centro Consumatori Italia Basilicata;
- c) in data 25 luglio 2023 viene inviato ulteriore reclamo alla Tim per il tramite della predetta Associazione di consumatori (Centro Consumatori Italia Basilicata), lo stesso resta tuttavia senza riscontro;
- d) in data 04.09.2023 la Sig.ra XXXXXX conferisce mandato di rappresentanza all'Avv. XXXXXX;
- e) in data 07.09.2023 l'utente, tramite l'Avv. XXXXXX, presenta, dinanzi al CORECOM Basilicata istranza per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione della controversia (Procedimento n. UG/629790/2023 – protocollo n. 0225943), con la quale, per gli asseriti disservizi, chiede "CHE VENGANO EFFETTUATI I LAVORI AD OGGI ANCORA NON ESEGUITI, NONCHE' RISPRISTINATA LA LINEA. INOLTRE, COME PREVISTO DALL'ART. 4, COMMA 1, DEL REGOLAMENTO SUGLI INDENNIZZI, LA CLIENTE CHIEDE UN RISTORO DI € 7,50 PER OGNI GIORNO DI RITARDO SINO ALLA RISOLUZIONE DEFINITIVA DEL PROBLEMA";
- f) il tentativo di conciliazione viene esperito in data 21.09.2023 dinanzi al funzionario Corecom responsabile del procedimento. La procedura si conclude, come da verbale, con esito negativo;
- g) successivamente alla procedura di conciliazione, in data 19.10.2023, come si evince dalla nota tecnica versata in atti, viene effettuato il trasloco della linea fissa 0XXXXXXXXX4.

A questo punto, con istrana prot. 0271871 del 23.10.2023 la Sig.ra XXXXXX, sempre rappresentata dall'Avv. XXXXXX, chiede l'avvio del procedimento dinanzi al CORECOM Basilicata per la definizione della controversia nei confronti di Tim S.p.A. (GU14/639940/2023) chiedendo "l'indennizzo come previsto dalla carta dei servizi (art. 4, comma 1 del regolamento sugli indennizzi) per il periodo dalla richiesta iniziale di maggio 2020 alla effettiva esecuzione dei lavori e conseguente risoluzione della richiesta di trasloco. Richiede anche il rimborso dei canoni di abbonamento pagati senza usufruire del servizio".

La richiesta di indennizzo avanzata dalla Sig.ra XXXXXX è di Euro 10.000,00. A seguito del deposito di memorie difensive da parte di Tim S.p.A., l'utente, deposita memorie di replica.

2. La posizione dell'operatore

La Tim S.p.A. - Kena Mobile (di seguito "Tim", "Operatore" e/o "Società"), partecipa, in data 21.09.2023, al tentativo obbligatorio di conciliazione della controversia attivato dall'utente Sig.ra XXXXXX (Procedimento n. UG/629790/2023 – protocollo n. 0225943), procedimento che, come sussposto, si conclude con esito negativo.

Con specifico riferimento alla presente istanza di definizione, l'Operatore rappresenta, tramite deposito di memoria difensiva, che, dalle verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, la Sig.ra XXXXXX avrebbe richiesto il trasloco dell'utenza in data 23.09.2020 e che lo stesso sarebbe stato effettuato (rectius lavorato) in data 13.10.2020.

L'Operatore precisa, inoltre, che non si riscontrano ritardi nella lavorazione del trasloco e che ciò sarebbe confermato dalla mancanza di reclami da parte dell'Utente, i quali, puntualizza, risultano essere essenziali per mettere l'Operatore nella posizione di aver contezza del guasto e dunque provvedere alla sua risoluzione.

Sul punto, la Società asserisce che non risulta ai loro atti alcun elemento che possa ricondursi neanche, 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 alla fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo.

Lamenta, dunque, la Tim, con riferimento agli asseriti numerosi reclami avanzati negli anni dall'utente, che lo stesso, non avendo allegato nulla, non avrebbe assolto all'onere probatorio circa il mancato trasloco lamentato.

L'unico reclamo che sarebbe pervenuto alla Società risulta essere quello del 25 luglio 2023. L'Utente ha, come sussiposto, depositato in atti delle controdeduzioni con le quali ha contestato la memoria difensiva dell'Operatore ed ha insistito nelle richieste formulate con l'istanza di definizione.

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.

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.

Nel merito, contrariamente a quanto affermato da Tim, risulta provato non solo che la Sig.ra XXXXXX si è immediatamente attivata per la risoluzione delle problematiche concernenti il ritardo nel trasloco della linea fissa, ma anche che l'Operatore già ad ottobre 2020 era perfettamente a conoscenza del disservizio sulla linea fissa 0XXXXXXXX4 (segnalazione n. 0057165570) e non ha fornito all'Utente alcuna adeguata informazione circa eventuali problematiche riscontrate nell'operazione di trasloco.

Nulla è stato prodotto, invece, in merito a quanto affermato dall'Operatore circa la richiesta della Sig.ra XXXXXX in data 23.09.2020, lavorata in data 13.10.2020. Invero, risulta documentato per tabulas come la lavorazione del trasloco sia effettivamente avvenuta in data 19.10.2023 (come da nota tecnica agli atti) a seguito della richiesta del maggio 2020.

Sul punto si riporta la risposta pervenuta - ed allegata - all'Utente a seguito della segnalazione aente num. Prot. C33968210 del 07.11.2023 con Oggetto "RITARDATO TRASLOCO LINEA 0XXXXXXXX4, da parte dell'Operatore "Gentile Cliente, come concordato per via telefonica le confermiamo di aver provveduto a farLe il rimborso delle fatture pagate DA MAGGIO 2020 AD OTTOBRE 2022 per un totale di 870,78 euro, CAUSA RITARDATO TRASLOCO DELLA LINEA IN OGGETTO...." L'Operatore non ha inoltre provato di aver posto in essere tutte le attività necessarie per dare seguito al trasloco richiesto né tantomeno che il ritardo è stato determinato da circostanze o difficoltà ad esso non imputabili. Nessuna comunicazione/informazione è stata allegata dall'Operatore.

Tanto premesso, all'esito delle risultanze istruttorie si può ritenere accertata la responsabilità del disservizio in capo all'Operatore, ciò legittima l'applicazione del Regolamento in materia di indennizzi di cui all'allegato A) alla Delibera n. 347/18/CONS con applicazione dell'art. 4 co. 1, 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 a 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 circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l'attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritieri circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi”.

Con riguardo al periodo indennizzabile, non essendo individuabile il giorno preciso entro il quale in trasloco doveva effettivamente avvenire - non avendolo le parti indicato - si farà riferimento quale dies a quo il giorno 13.10.2020, ovvero il giorno in cui lo stesso Operatore asserisce di aver “lavorato” il trasloco. Il dies a quem è individuabile nel giorno in cui realmente il trasloco è avvenuto, ovvero il 19.10.2023 (come da nota tecnica), per un totale di 1.101 giorni.

Ne consegue che per il ritardato trasloco del servizio di telefonia fissa, l'istante ha diritto, a titolo di indennizzo, alla somma di Euro 8.257,50 (7,50 Euro pro die per 1.101 giorni). Da quanto sopra deriva, a fronte della mancata fruizione dei servizi, così come chiesto dall'istante, l'accoglimento della richiesta di rimborso (fino alla data del 19.10.2023) di quanto pagato a titolo di canone nonché di storno dell'insoluto.

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. XXXXXX, si propone, in accoglimento dell'istanza avanzata in data 23.10.2023 che:

- a) Tim S.p.A. (Kena Mobile) provveda ad indennizzare la Sig.ra XXXXX per un totale di Euro 8.257,50 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;
- b) Tim S.p.A. provveda a rimborsare, qualora non già avvenuto, quanto pagato a titolo di canone dalla Sig.ra XXXXX a far data da Maggio 2020 fino al 13 Ottobre 2023, nonché a stornare eventuali fatture insolute riferibili allo stesso periodo.

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