

DELIBERA N. 24/2024

**XXXXXXXXXX SRL / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/655254/2024)**

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 Assemblies 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 XXXXXXXX SRL del 10/01/2024 acquisita con protocollo n. 0008928 del 10/01/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La XXXXXXXXXXXX S.r.l., C.F./P.IVA 01XXXXXX0763, (di seguito “XXXXXX” e/o “Utente”), titolare del numero di telefonia fissa 09XXXXXX57 (utenza Business), rappresentata dall’Avv. XXXXXXX, presenta in data 27.10.2023 l’istanza che, 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 in essere con l’Operatore TIM S.p.A. - Kena mobile (di seguito “Operatore” e/o “Società”).

Il procedimento distinto al n. UG/641084/2023 e acquisito con Prot. n. 0277785, a seguito di due udienze esperite in modalità virtual room (14.11.2023 e 30.11.2023) si conclude, come da verbale, con esito negativo. Nell’istanza de qua l’Utente rappresenta che: “Nel mese di dicembre 2022 la sig.ra XXXXX, legale rappresentante della società XXXXXXX, per il tramite di un agente TIM, tale XXXXX (3XXXXXX3668) sottoscriveva un contratto business chiedendo il trasloco del numero storico dell’azienda (0XXXXXX7) nello stesso comune di XXXXX ma dalla Via XXXXX alla c.da XXXX XXXXX.

L’agente spiegava alla XXXXX che per eseguire il trasloco del numero richiesto risultava necessario attivare due contratti. Nonostante la stranezza della situazione la XXXXX si fidava dell’agente e si procedeva. A fine marzo 2023 veniva attivato il tutto alla Via XXXXX e agli inizi di aprile 2023 anche alla C.da XXXXX. Tuttavia, attivate, seppur con ritardo le linee, quella su Via XXXXX doveva essere provvisoria, in quanto stante il trasloco dell’azienda la necessità era di avere il numero storico presso la nuova sede. Contatta l’agente nulla si risolveva e così iniziavano una serie di reclami scritti, ma la situazione resta irrisolta.

Ad oggi, la linea internet in Via XXXXX è stata disattivata mentre la linea telefonica è ancora attiva. Per quanto riguarda a XXXXXX non è stata mai riattivata”. Il numero di telefonia fissa “transitorio” (09XXXXXXX61) viene attivato in data 03.04.2023 per cessare in data 30.07.2023 su richiesta della XXXXXXXX avanzata in data 30.06.2023.

Le richieste dell’Utente sono: “esecuzione trasloco numero storico presso la sede di XXXXXX C.da XXXXXX. Cessazione del numero presso la Via XXXXX. Indennizzo per il mancato trasloco o se avverrà per il ritardo di 1 anno pari ad € 2.500,00 (€ 7,50 al gg). Indennizzo per la mancata risposta agli innumerevoli reclami pari ad € 300,00. Storno delle fatture emesse pari ad € 240,00 circa. Ritiro pratica recupero credito”, con conseguente quantificazione dei rimborsi o indennizzi pari ad Euro 2.800,00.

I disservizi segnalati sono dunque:

- 1) 09XXXXXXX7 Mancata/tardiva risposta a reclami (data reclamo: 29.03.2023, datariscontro: non risolto);
- 2) 09XXXXXXX7 Contestazione fatture (data reclamo: 28.07.2023);
- 3) Mancato trasloco utenza (data richiesta: 06.09.2022, data trasloco: non risolto).

Nelle more del procedimento di conciliazione l’Utente, in data 02.11.2023 presenta l’istanza per l’adozione di un provvedimento temporaneo (GU5/641928/2023) rappresentando che “Alla sede sita a XXXX alla Via XXXXX risulta ancora attiva la linea telefonica mentre è stata disattivata la connessione. Invece alla C.da XXXXX, sede in cui doveva essere attivata la linea a seguito di richiesta di trasloco, la linea non è stata attivata”.

A seguito della richiesta dell’Utente, viene emesso il provvedimento temporaneo in data 9.11.2023 del seguente tenore: “ai sensi dell’articolo 5 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, l’operatore TIM SpA (Kena mobile) provveda a produrre memorie e/o documentazione, pertanto si sollecita il ripristino della linea telefonica; entro il giorno 10/11/2023. Entro le successive 48 ore si chiede di comunicare l’avvenuta ottemperanza, alla parte istante e a questo Ufficio, tramite la piattaforma ConciliaWeb”.

Per completezza si rileva che la Società non ha prodotto memorie e documentazioni entro il termine stabilito. In data 5.12.2023 il procedimento GU5/641928/2023 viene archiviato a seguito di rinuncia da parte dell’Utente (presentata in data 23.11.2023) in quanto, come rappresentato nella propria memoria difensiva “un operatore della Tim contattava la società per comunicare che non sarebbe stato possibile attivare la richiesta sottoscritta dall’istante con il contratto. A questo punto la società XXXXXXX, poiché tale informazione veniva appresa solo dopo oltre 1 anno, decideva di disattivare le linee con la risoluzione contrattuale e chiedere la portabilità ad altro gestore riuscendo a traslocare il numero storico (0XXXXXXX7) alla sede di C.da XXXXX (obiettivo richiesto sin dalla fine dell’anno 2022 alla Tim)”.

Fa seguito, in data 10.01.2024, la presentazione dell'istanza per la definizione della controversia di cui al n. GU14/655254/2024. Nella stessa istanza l'Utente rassegna le medesime conclusioni e le medesime richieste (ad eccezione del quantum – aumentato in ragione del numero di giorni di disservizio lamentato). A seguito del deposito di memoria difensiva da parte dell'Operatore, l'Utente deposita controdeduzioni con le quali si riporta integralmente ai propri scritti difensivi nonché alla produzione documentale già depositata in piattaforma, impugna e contesta tutto quanto sostenuto dalla Società.

2. La posizione dell'operatore

La Tim S.p.A. - Kena Mobile, partecipa, nelle date del 14.11.2023 e del 30.11.2023, al tentativo obbligatorio di conciliazione della controversia attivato dall'Utente (Procedimento UG/641084/2023 – Protocollo n. 0277785), procedimento che, come susseguito, si conclude con esito negativo.

Con specifico riferimento al presente procedimento di definizione l'Operatore rappresenta, tramite deposito di memoria difensiva, che “si rileva, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che l'utenza telefonica n. 0XXXXXX7 rientra in Tim in data 11.04.2023, a seguito di sottoscrizione modulo di rientro del 23.03.2023 (all.1), alla via XXXXXX n. 19. Successivamente in data 19.09.2023 è presente richiesta di trasloco della suddetta utenza da Via XXXXXX n. 19 alla in contrada XXXXXX. Il suddetto ordinativo risulta annullato da rete in quanto non era possibile attivare il servizio richiesto al nuovo indirizzo”.

Vi è poi specifico riferimento alla data del 20.11.2023, data in cui a seguito di GU5 (ut supra), viene emesso nuovo OL di trasloco, annullato poi dallo stesso Utente. Secondo la Società pertanto “Appare palese che il mancato trasloco non è imputabile alla società convenuta ma è stato determinato una prima volta da impossibilità tecnica e successivamente per rinuncia da parte dell'istante”, chiedendo il rigetto delle richieste dell'Utente.

In merito al numero 09XXXXXX61 l'Operatore asserisce che “la stessa risulta attivata in Contrada XXXXXX in data 03.04.2023 a seguito di regolare contratto sottoscritto dall'istante in data 23.03.2024, e risulta cessata in data 30.07.2023 su richiesta dell'istante pervenuta in data 30.06.2023.

Anche in tal caso non si riscontrano inadempimenti contrattuali da parte della società convenuta in quanto l'utenza risulta attivata a seguito di regolare contratto sottoscritto e cessata su richiesta dell'istante, per cui le doglianze sollevate in questa sede sono del tutto infondate. È opportuno precisare che l'istante non ha mai effettuato reclami in merito ai disservizi lamentati, infatti, tra i documenti allegati è possibile verificare che non vi è la presenza di reclami né in merito al mancato trasloco né in merito all'attivazione della linea”.

Conclude l'Operatore rappresentando che all'attualità è presente in capo all'Utente uno scoperto, per le due utenze, pari ad Euro 756,86.

Chiede il rigetto di ogni richiesta di indennizzo e/o danni avanzata dalla F.lli Perretta in quanto infondate sia in fatto che in diritto.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Alla luce di quanto è emerso nel corso dell'istruttoria, l'istanza dell'Utente è parzialmente accolta nella misura e per le motivazioni di seguito indicate.

Si osserva innanzitutto 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 caso de quo, tenuto conto della documentazione in atti, emerge che l'Operatore non ha 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.

Tanto premesso, all'esito delle risultanze istruttorie si può ritenere accertata la responsabilità del disservizio in capo all'Operatore e 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 veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi”.

Con riguardo al periodo indennizzabile, si precisa come la richiesta dell'Utente – ovvero di individuare nella data del 6.09.2022 il giorno in cui è stato richiesto il trasloco della linea – non può essere accolta. Ciò in quanto, dai documenti depositati (cfr. contratto sottoscritto in data 6.09.2022) l'unica richiesta effettuata dall'Utente in tale data risulta essere quella relativa alla portabilità del numero telefonico e non una richiesta di trasloco della linea.

Ciò posto, come si evince dalla missiva depositata dall'Operatore (e contrariamente a quanto dallo stesso esposto nella propria memoria difensiva) nonché dalla documentazione in atti, la richiesta di trasloco non potrebbe che essere ricondotta alla data della segnalazione del 29.08.2023 a cui ha dato riscontro l'Operatore in data 19.09.2023.

Il dies a quo è dunque, per tali ragioni, individuabile nella data del 29.08.2023, mentre il dies ad quem è individuabile nel giorno in cui l'Utente ha, a seguito dell'ingiustificato protratto ritardo, deciso di chiedere la portabilità ad altro operatore e, dunque, cessare l'utenza con la Società, ovvero in data 17.01.2024, per un totale di 142 giorni.

Ne consegue che per il ritardato trasloco del servizio di telefonia fissa, l'Utente ha diritto, a titolo di indennizzo, alla somma di Euro 2.130,00 (7,50 Euro pro die per 142 giorni x2 in quanto trattasi di utenza business).

Dall'accertamento della responsabilità deriva l'accoglimento della richiesta di storno dell'insoluto relativamente alla fattura relativa alla linea 0XXXXXX7 contraddistinta dal n. 8XXXXXX658, relativa al periodo successivo all'avvenuta rinuncia dell'Utente e relativo cambio di contratto con altro operatore in data 23.11.2023, per un totale di Euro 57,10.

In merito alla richiesta di indennizzo avanzata dall'Utente per la mancata risposta ai reclami da parte dell'Operatore, si osserva, preliminarmente, che:

- i) come previsto dall'Agcom, l'operatore “deve sempre rispondere al reclamo, al massimo entro 45 giorni dal momento in cui lo riceve (o meno, se indicato nel contratto e/o nella Carta dei Servizi);

- ii) la Carta dei servizi riferibile all'Operatore di cui alla presente procedura, prevede che il riscontro ai reclami effettuati dai consumatori deve pervenire entro 30 giorni dalla loro presentazione (Carta dei servizi Telecom Italia);
- iii) l'articolo 1 lett. j) del Regolamento in materia di indennizzi di cui allegato A) alla Delibera n. 347/18/CONS prevede che per "reclamo" s'intende "la comunicazione con la quale, attraverso i canali previsti dal contratto o dalla disciplina regolamentare, ivi inclusa la segnalazione telefonica al servizio di assistenza clienti, l'utente segnala all'operatore un disservizio";
- iv) la Delibera AGCOM 212/18/CIR chiarisce che "per poter acclarare la mancata gestione del reclamo, è, però, necessario che tra la data del reclamo e quella di deposito dell'istanza di conciliazione intercorrano almeno 45 giorni di tempo, cioè il lasso di tempo entro cui la Società è tenuta a gestire la segnalazione e a fornire riscontro all'utente in base alla Carta dei servizi.

Diversamente, la procedura di conciliazione rappresenta l'occasione di confronto tra le parti e l'opportunità di composizione delle rispettive posizioni in luogo del reclamo: l'utente, in altre parole, rinuncia allo strumento del reclamo per servirsi della procedura contenziosa e, alla luce di ciò, la mancata risposta dell'operatore in pendenza di procedura amministrativa non può essere sanzionabile (così)".

Tanto premesso, nel caso de quo, l'Operatore ha provveduto ad allegare n. 4 (quattro) missive con le quale avrebbe dato riscontro all'Utente circa i reclami avanzati. Rispetto a tali missive, tuttavia, agli atti del procedimento non vi è prova dell'avvenuta notifica delle stesse all'Utente.

Ciò comporta, di conseguenza, l'applicazione dell'indennizzo di cui all'art. 12 del Regolamento in materia di indennizzi di cui allegato A) alla Delibera n. 347/18/CONS, pari ad Euro 2,50 pro die (dal giorno del reclamo).

Il dies a quo è individuabile nel giorno 26.04.2023 – giorno della prima segnalazione da parte dell'Utente all'Operatore – mentre il dies ad quem è da individuare nel giorno della proposizione dell'istanza di attivazione della procedura conciliativa, ovvero il 27.10.2023. Il tutto per un totale di 465 (quattrocentosessantacinque) giorni, corrispondenti al massimo indennizzabile pari ad Euro 300,00.

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. XXXXX, si propone, in parziale accoglimento dell'istanza avanzata dai XXXXXXXX srl in data 10.01.2024 che:



- a) Tim S.p.A. (Kena Mobile) provveda ad indennizzare, ai sensi dell'art. 4 del Regolamento in materia di indennizzi di cui allegato A) alla Delibera n. 347/18/CONS, la XXXXXX S.r.l. per un totale di Euro 2.130,00 oltre agli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza, entro il termine di 60 giorni dalla notifica del presente atto mediante assegno circolare all'Utente;
- 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, la XXXXXXX S.r.l. per un totale di Euro 300,00 oltre agli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza, entro il termine di 60 giorni dalla notifica del presente atto mediante assegno circolare all'Utente;
- c) Tim S.p.A. (Kena Mobile) provveda a stornare la fattura n. 8XXXXXXXX58 per un totale di Euro 57,10 riferita al numero 0XXXXXXXX7.

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