

DELIBERA N. 27

**XXX/ TIM SPA
(GU14/673086/2024)**

Il Corecom Abruzzo

NELLA riunione del Co.Re.Com. Abruzzo del 30/09/2024

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 modificato 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 L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Co.Re.Com. Abruzzo;

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 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”*;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta in data 31/03/2023 tra il Presidente dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Presidente del Corecom Abruzzo;

VISTA l’istanza di XXX del 08/04/2024 acquisita con protocollo n. 0101658 del 08/04/2024;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, per il tramite dell’Avv. xxx, contesta quanto di seguito: *“L’istante, in qualità di rappresentante legale e amministratore dell’emittente radiofonica "xxx", in data 01/11/2022 aveva richiesto a Tim SpA il trasloco della linea telefonica n. XXXXXX (voce e dati a banda ultralarga), dalla sede situata in xxx alla nuova sede xxxx nella città di Avezzano. Con successive segnalazioni tramite call center il sig. XXX avvertiva tempestivamente il gestore che il trasferimento dell’emittente radiofonica presso la nuova sede sarebbe avvenuta il 20 gennaio 2023 e che, pertanto, necessitava entro quella data di avere la completa disponibilità dell’utenza telefonica. Purtroppo il trasloco della linea avveniva tardivamente e soltanto in data 07/06/2023 è stato attivato il servizio di fonia mentre non è contestualmente avvenuto il trasferimento alla nuova sede del servizio dati a banda ultralarga, ad oggi non funzionante. Nonostante*

l'avvenuto trasloco del servizio, il telefono dell'emittente non ha mai funzionato, restando isolato da oltre un anno dalla richiesta e l'interruzione si è protratta ininterrottamente fino ad oggi, con grave pregiudizio per l'attività dell'emittente radiofonica che non riesce neanche ad inviare una e-mail o ricevere una telefonata essenziale per lo svolgimento della stessa. Sono rimasti privi di riscontro i numerosi reclami presentati dall'istante tramite call center in data 21/12/2022, 28/12/2022, 10/01/2023, 14/02/2023, 07/03/2023, 31/03/2023 e da ultimo via pec in data 13/05/2023. In tutta risposta Tim, in data 10/05/2023, ha sollecitato il pagamento di € 435,41 per 3 fatture contestate e non dovute per assenza dei servizi voce e dati a seguito del trasferimento dell'azienda relative al periodo gennaio-febbraio 2023, che veniva tempestivamente contestato con pec del 13/05/2023”.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- i. L'immediato trasloco del servizio di linea dati presso l'utenza XXX/XXX sita in via xxx;
- ii. Il ripristino della funzionalità del servizio fonia e dati interrotto senza soluzione di continuità dal 01/11/2022 ad oggi;
- iii. Lo storno e/o il rimborso delle fatture emesse in costanza di isolamento totale dei servizi fonia e dati;
- iv. L'indennizzo per ritardo nel trasloco del servizio di fonia collegato alla linea telefonica XXX/XXX dal giorno 01/11/2022 al 07/06/2023;
- v. L'indennizzo per omesso trasloco del servizio di linea dati collegato all'utenza telefonica XXX/XXX dal 01/11/2022 fino all'effettivo trasloco dello stesso;
- vi. L'indennizzo per interruzione totale dei servizi fonia e dati a banda ultralarga relativi alla linea telefonica XXX/XXX dal 01/11/2022 fino all'effettivo ripristino della funzionalità degli stessi;
- vii. L'indennizzo per omessa e/o tardiva risposta ai reclami.

Allega:

- Copia della fattura n. 4230823800065936 dell'importo di € 148,70 del 09/02/2023;
- Copia del preavviso di risoluzione contrattuale Tim business trasmesso mediante posta elettronica certificata all'indirizzo dell'istante in data 10/05/2023 con richiesta di pagamento di € 435,31.

Alla richiesta di integrazione documentale formulata dal Co.re.com in data 09/04/2024 in ordine alla produzione della copia del contratto stipulato con l'operatore convenuto, della copia della richiesta di trasloco della linea telefonica XXX/XXX, della copia degli estremi dei codici delle segnalazioni fatte telefonicamente e/o copia di quelle effettuate per iscritto al gestore per lamentare i costi fatturati con le relative attestazioni di avvenuta ricezione, se a mezzo fax o raccomandata A/R, e di consegna in caso di reclami a mezzo pec e dell'elenco analitico delle fatture contestate, la parte istante non ha fornito alcuna risposta.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nel contestare ed impugnare l'avversa istanza, rappresenta quanto di seguito: *“Si eccepisce nel merito che le avverse deduzioni e richieste sono generiche, infondate per diversi motivi e, comunque, sono totalmente prive di riscontro documentale. In particolare, la parte istante sostiene di aver subito il ritardo nella lavorazione del trasloco della linea, asseritamente richiesto dal 1/11/2022 e lavorato da Tim per la sola componente voce il 7/6/2023. Sulla scorta di tali presupposti, domanda di ottenere indennizzi e rimborsi. Tim eccepisce l'infondatezza e la mancanza di prova delle allegazioni avversarie. L'istante, invero, non ha fornito prova alcuna degli addebiti contestati e, soprattutto, non ha allegato né provato la fonte negoziale del rapporto che si pretende inadempito dal gestore. Non viene, inoltre, documentata alcuna richiesta di trasloco, nè alcun reclamo sul punto, inviato in data antecedente al 23/5/2023. L'istante, infine, non ha depositato tutte le fatture contestate, per le quali oggi viene richiesto lo storno/rimborso e, comunque, non ha allegato la prova del pagamento degli importi per i quali viene richiesta la restituzione. Invero, in termini*

generali, in caso di domanda di storno/rimborso, sulla parte istante grava sempre l'onere di depositare tutte le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali si richiede lo storno. In mancanza di tale allegazione a sostegno delle richieste formulate, l'istanza risulta generica e indeterminata "... stante l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" della fatturazione asseritamente indebita" (ex multis Delibera Agcom n. 73/17/CONS). Del resto, tale impostazione è seguita in maniera condivisa da molteplici precedenti pronunce, in virtù delle quali è stato appunto stabilito il mancato accoglimento della domanda "non avendo l'utente prodotto copia delle fatture di cui chiede lo storno" (v., ex multis Corecom Lazio, Delibera DL/193/15/CRL e Delibera DL/186/15/CRL, ai sensi della quale "la richiesta di storno delle fatture non può essere accolta per il mancato deposito delle stesse"; ed anche Agcom, del. n. 161/16/CIR per la quale "non possono essere disposti rimborsi di fatture qualora l'istante non depositi in atti copia delle fatture contestate e prova dell'avvenuto pagamento, risultando in tal caso la domanda generica"). Controparte, dunque, non ha adempiuto l'onere di allegazione e men che meno quello di produzione documentale gravante sulla stessa. Si confida pertanto, già sotto tale profilo, che tutte le domande avversarie vengano rigettate. L'esponente società reputa opportuno compiere le seguenti considerazioni nel merito della vicenda controversa, sulla scorta di quanto è emerso da controllo all'interno dei propri sistemi. L'istante lamenta di aver subito un illegittimo ritardo nella lavorazione del trasloco e di trovarsi nel febbraio 2024 privo di linea voce e dati per fatto asseritamente imputabile a Tim. Quanto affermato dalla xxx, in realtà, non trova riscontro nei sistemi Tim, anzi è apertamente smentito dalle risultanze documentali che l'operatore si accinge a depositare in uno alla presente memoria. Ed invero, da verifica interna è emerso che l'istante aveva attiva in Tim la linea XXXXXX rtg+ adsl alicia 5 fast. Sull'utenza è presente un ordine di traslocoxxxx, id siebel 1-7S280IY, xxx (AQ), emesso il 25/05/23 e completato in data 07/06/23. Non sono presenti altri ordini di trasloco in data precedente, non sono pervenute segnalazioni sul punto, nè tantomeno sono documentati reclami in data antecedente al 23/5/2023. TIM, infatti, non ha ricevuto alcuna richiesta di trasferimento della linea sino alla data del 23/5/2023, ovvero sino al giorno in cui l'istante ha inoltrato il

reclamo allegato all'istanza di definizione. Tim, pertanto, attivava la procedura di trasloco che concludeva entro i termini di cui alle condizione di contratto, procedendo al trasferimento della linea dati e voce presso xxxx , a far data dal 7/6/2023. Non si rinvengono, dunque, inadempimenti imputabili all'operatore. Lo stesso, invece, non si può dire dell'istante. La società xxx Snc, infatti, nonostante la regolare fruizione della linea dati e voce e in assenza di segnalazioni o reclami, interrompeva inopinatamente i pagamenti, da febbraio 2023. Alla data del 10/5/2023 sulla linea dell'istante era presente un insoluto di € 435,41, determinato dal mancato pagamento dei conti compresi tra l'1/23 ed il 3/23. A seguito dell'inadempimento Tim, pertanto, inoltrava a mezzo pec sollecito di pagamento e preavviso di sospensione in data 28/2/2023 e notificava preavviso di risoluzione in data 10/5/2023, alle quali non seguivano pagamenti, reclami nè contestazioni. L'operatore, pertanto, in applicazione delle condizioni di contratto, procedeva alla sospensione della linea e alla cessazione dell'utenza. Anche dopo tale intervento, l'istante non effettuava i pagamenti né inoltrava reclami o richieste di riattivazione, almeno fino alla data del 01/02/2024 (e dunque dopo circa 10 mesi dal preavviso di risoluzione), data in cui è stato incardinato procedimento di conciliazione, con contestuale istanza GU5. Tim, non appena ricevuta la notifica da parte del Co.re.com, a far data dal 12/2/2024 riattivava i servizi nonostante, nelle more, a sistema l'insoluto fosse divenuto pari ad €1.045,11 (portato dai conti emessi da Tim dal 1/23 al 3/24).E' evidente, dalla ricostruzione operata poco sopra, come nessuna censura possa essere mossa al comportamento di Tim. Da un lato, non vi è prova di alcuna richiesta di trasloco sino al maggio 2023, nè di alcun reclamo sul punto, nonostante l'espressa richiesta di integrazione istruttoria ricevuta dall'Ufficio. Sotto altro profilo l'insoluto a sistema, presente da febbraio 2023, immotivato e, soprattutto, mai contestato da controparte, legittimava Tim ad operare la sospensione della linea e la conseguente cessazione dei servizi, come espressamente previsto dalle condizioni generali di abbonamento. Rammentiamo, infatti, che le fatture devono essere pagate entro la scadenza e che, anche in caso di contestazione, le stesse devono essere contestate e saldate, almeno, nella misura non contestata. L'Art. 22 – Reclami- delle citate condizioni, espressamente prevede che “I reclami relativi ad

importi addebitati in Fattura, devono essere inviati entro i termini di scadenza della Fattura in contestazione all'indirizzo indicato sulla stessa, salvo eventuali casi di ritardo nel recapito opponibili validamente dal Cliente. Il Cliente è comunque tenuto al pagamento di tutti gli importi non oggetto del reclamo addebitati nella Fattura entro la data di scadenza della stessa. Nel caso in cui il Cliente non paghi entro la scadenza indicata in Fattura gli addebiti oggetto di reclamo, Tim sospende, fino alla comunicazione dell'esito del reclamo stesso, l'applicazione di quanto previsto negli articoli 19 e 20. Nel caso di specie, invece, non è pervenuto a Tim alcun reclamo e, comunque, alcun pagamento tempestivo nei termini di cui all'art. 22 citato, nemmeno all'esito degli appositi solleciti e preavvisi di cessazioni allegati. I reclami non sono stati allegati o comunque documentati dall'istante, nemmeno all'esito di espressa richiesta dell'ufficio. Pertanto, a tutto voler concedere, la condotta posta in essere dall'esponente società, non potrebbe comunque essere ritenuta contra jus, perchè esattamente prevista dal contratto e ricadente nell'ambito di un'attività gestionale posta a tutela del diritto di credito vantato dall'operatore, certamente insuscettibile di indennizzo, perchè oggetto di apposita previsione contrattuale, conosciuta ed accettata dall'istante al momento dell'attivazione dei servizi. Conseguentemente, nulla potrà essere riconosciuto alla parte istante, anche nella denegata e non creduta ipotesi di accoglimento delle doglianze avversarie, in quanto Tim avrebbe, comunque, operato nel pieno rispetto degli obblighi contrattualmente assunti nei confronti della propria cliente. A ciò si aggiunga che, in ogni caso, Tim in sede di procedimento GU5, ha riattivato l'utenza, anche in assenza dei presupposti contrattuali. Non sussistono, dunque, i presupposti per riconoscere, a favore dell'istante, alcuno degli indennizzi di cui alla Delibera 347/18 CONS. Per le medesime motivazioni non possono essere accordati storni dei conti pagati dall'istante nelle more della sospensione. La controparte dovrà, per l'effetto, restare obbligato al pagamento della somma pari ad €1.045,11 (portata dai conti emessi da Tim dal 1/23 al 3/24). Nessuna delle domande avversarie risulta, pertanto, meritevole di accoglimento. Tim S.p.A. chiede al Co.re.com Abruzzo di voler respingere l'avversa istanza in quanto infondata in fatto e in diritto e, comunque, in quanto non provata per i motivi sopra esposti.

Allegati:

1. Sollecito di pagamento e preavviso di sospensione del 28/2/2023 inviato tramite posta certificata all'indirizzo [xxx](#) (omesso pagamento del conto 1/23);
2. Comunicazione di risoluzione contrattuale del 10/5/2023 inviata tramite posta certificata all'indirizzo [xxx](#) (omessi pagamenti conti 1,2 e 3/23);
3. Condizioni generali di abbonamento al servizio telefonico voce e dati di Tim.

3. Le repliche dell'istante

In riferimento alle memorie presentate da Tim SPA relativamente alla controversia di cui all'oggetto, l'istante rappresenta, entro il termine consentito, quanto di seguito: “*Nel merito si contesta fermamente tutto quanto dedotto, prodotto ed eccepito da controparte, in quanto illegittimo, illogico, contraddittorio e destituito di ogni fondamento, fattuale e giuridico e si provvede di seguito a contestare motivatamente, punto per punto, la difesa avversaria formulata nella propria memoria. Sul punto di cui alla memoria di Tim: “... l'istante, invero, non ha fornito prova alcuna degli addebiti contestati e, soprattutto, non ha allegato né provato la fonte negoziale del rapporto che si pretende inadempito da Tim...” e sul punto: “...L'istante, infine, non ha depositato tutte le fatture contestate, per le quali oggi viene richiesto lo storno/rimborso e, comunque, non ha allegato la prova del pagamento degli importi per i quali viene richiesta la restituzione...”, giova precisare che non è in contestazione il rapporto contrattuale in essere tra le parti, tant'è vero che la controparte produce la prova di un fantomatico preavviso di risoluzione contrattuale che, di per sé, presuppone l'esistenza di un vincolo contrattuale. Invece, la prova delle fatture in contestazione e/o del relativo pagamento è fornita da Tim mediante l'allegazione dei presunti solleciti di pagamento, ma vi è di più in quanto è proprio la controparte che a pagina 6 della propria memoria dichiara che, dai conti emessi da dal 1/23 al 3/24, l'insoluto è pari ad € 1.045,11. Pertanto non è in contestazione neanche il fatto che, ad oggi, non sia stata pagata alcuna fattura dall'istante a Tim in quanto tutte contestate e riferite ai servizi telefonici mai erogati e mai usufruiti*

dall'istante dal 20/01/2023 (data del trasferimento alla nuova sede) al 12/02/2024 (data di riattivazione a seguito di provvedimento in GU5/660234/2024 del 09/02/2024). Sul punto di cui alla memoria di Tim: "...Non viene, inoltre, documentata alcuna richiesta di trasloco, né alcun reclamo sul punto, inviato in data antecedente al 23/5/2023..." si precisa al riguardo che in vista dell'imminente trasferimento dell'emittente radiofonica XXX del sig. XXX che sarebbe avvenuto il 20/01/2023, già l'1 novembre 2022, contattava il servizio clienti Tim 191 per chiedere il trasloco della linea telefonica. In tale occasione, l'operatore Tim, dopo aver richiesto il numero di telefono da traslocare, il nuovo indirizzo e il recapito telefonico del sig. Di Renzo, lo informava che la richiesta di trasloco appena registrata era stata presa in carico e che sarebbe stata lavorata nel giro di pochi giorni. Pertanto non v'era ragione per cui il sig. XXX avrebbe dovuto effettuare la richiesta per iscritto – essendo stata presa in carico quella telefonica - come, inoltre risulta anche dal sito internet della Tim che stabilisce come modalità di richiesta del trasloco quella telefonica al 191. Da ciò, ne deriva conseguentemente la mancanza di richiesta scritta di trasloco da parte del sig. XXX essendo avvenuta tramite uno dei canali alternativi tra essi, come indicato dalla stessa Tim. In occasione della richiesta telefonica di trasloco, l'operatore lo informava che sarebbe stato contattato da un tecnico Tim per fissare di comune accordo un appuntamento per il sopralluogo in loco e contestuale realizzazione del trasloco della linea telefonica dalla vecchia alla nuova sede. Preoccupato dell'inerzia della Tim, contattava nuovamente il servizio clienti in data 21/12/2022, 23/12/2022 e in data 10/01/2023, come si evince nel reclamo pec del 13/05/2023 versato in atti, ricevendo rassicurazioni e giustificazioni di vario tipo del ritardo nella lavorazione del trasloco, con invito ad attendere qualche altro giorno. Purtroppo al momento del trasferimento nella nuova sede, il trasloco ancora non avveniva e l'istante reiterava i reclami tramite call center in data 14/02/2023, 07/03/2023 e in data 31/03/2023 ottenendo soltanto generiche rassicurazioni. Dal 20/01/2023 l'istante non ha mai ricevuto alcuna fattura da Tim presso la nuova sede in xxxlieri di xxx, ma soltanto la comunicazione del 10/05/2023 di risoluzione contrattuale in cui per la prima volta scopre l'esistenza dell'insoluto, che veniva prontamente contestato per le ragioni ad oggi note, vedasi reclamo pec del 13/05/2023. Appare inverosimile che Tim

non avesse mai ricevuto alcuna richiesta di trasloco prima del citato reclamo in quanto: 1) trattasi di una contestazione/reclamo per il ritardo nel trasloco che richiedeva una risposta scritta della Tim con contestuali spiegazioni, motivazioni e/o contestazioni del disservizio lamentato. Non si trattava di una richiesta di trasloco ma di una lamentela per il mancato trasloco e isolamento dell'utenza. La verità è che, TIM, soltanto in occasione del reclamo pec si avvede del ritardo nella lavorazione del trasloco e provvede immediatamente ad effettuare il trasloco rimediando all'errore senza fornire alcuna risposta e sulla base di una segnalazione di disservizio che nella normalità non avrebbe sortito l'effetto del trasloco. Da nessuna parte all'interno del reclamo si evince la rinnovata volontà di trasloco; 2) la richiesta telefonica di trasloco avvenuta in data 01/11/2022 era completa di tutti i dati necessari per la lavorazione da parte di Tim: in particolare il numero da traslocare, la nuova sede ed il recapito per le nuove comunicazioni. Proprio quest'ultimo dato, essenziale ai fini della lavorazione del trasloco, manca nel reclamo pec che Tim inverosimilmente asserisce di aver utilizzato per effettuare il trasloco. Sul punto di cui alla memoria del gestore: "...Tim, pertanto, attivava la procedura di trasloco che concludeva entro i termini di cui alle condizioni di contratto, procedendo al trasferimento della linea dati e voce presso xxx x), a far data dal 7/6/2023....", fermo restando quanto sopra, si fa rilevare che ad ogni modo la Tim commetteva un ritardo anche nella denegata ipotesi in cui si dovesse malauguratamente accertare che il reclamo pec abbia assunto le vesti di una inverosimile richiesta di trasloco in quanto nelle condizioni contrattuali è previsto che il trasloco debba avvenire entro 10 giorni dalla richiesta. Sul punto di cui alla memoria di Tim: "... La società xxx, infatti, nonostante la regolare fruizione della linea dati e voce e in assenza di segnalazioni o reclami, interrompeva inopinatamente i pagamenti, da febbraio 2023. Alla data del 10/5/2023 sulla linea dell'istante era presente un insoluto di € 435,41, determinato dal mancato pagamento dei conti compresi tra l'1/23 ed il 3/23...", si ribadisce il mancato recapito delle fatture alla nuova sede e l'impossibilità di contestare gli importi fatturati se non successivamente alla ricezione del sollecito di pagamento pec del 10/05/2023. Inoltre, l'istante dal momento dell'insediamento nella nuova sede, non fruiva dei servizi voce e dati non essendo stata lavorata la richiesta di trasloco nei

termini richiesti dall'istante (ovvero entro il 20/01/2023) ed essendo privo di tutti gli apparati necessari alla fruizione degli stessi, come tra l'altro pacificamente ammesso dalla Tim che lavorava il trasloco soltanto in data 07/06/2023. Conseguentemente si contesta la fondatezza delle richieste di pagamento della Tim delle fatture relative al periodo successivo al trasferimento alla nuova sede avvenuto in data 20/01/2023. Si contestano fermamente, altresì, tutte le altre fatture emesse dal gestore nelle more e successive al trasloco in quanto, come risulta dalle dichiarazioni rese da Tim nel procedimento GU5/660234/2024 dell'01/02/2024, i servizi voce e dati non erano funzionanti dal momento del trasloco avvenuto il 07/06/2023 fino al 12/02/2024. Pertanto, è pacifico l'isolamento della linea telefonica e dei servizi voce e dati dal 20/01/2023 fino al 12/02/2024. Alla luce di quanto appena esposto, risultando evidente la fondatezza delle richieste formulate da parte istante si insiste, pertanto, per l'integrale accoglimento delle conclusioni di cui all'istanza di definizione della controversia, ribadite e meglio precisate di seguito nelle presenti repliche. La controparte non ha prodotto alcuna documentazione probatoria attestante la regolare e corretta gestione della pratica, evidenziando scarso spirito conciliativo in prima udienza al fine di discutere e risolvere le varie problematiche portate innanzi a codesto Organismo, non riconoscendo indennizzi e/o rimborsi e/o storni e costringendo l'istante a presentare domanda di definizione. In via generale, al fine di meglio chiarire le richieste al Co.re.com, a ristoro del pregiudizio subito dall'utente derivante dai sopramenzionati disservizi trova applicazione, in materia di garanzie offerte al cliente, oltre alla Carta dei Servizi ed alle CGA anche l'allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS. Ciò premesso, si conclude perché l'Autorità adita voglia:

- Riconoscere in favore dell'istante la somma tot. di € 6.258,00 o maggior somma che si vorrà riconoscere, anche per equità, in proporzione ai disagi subiti, di cui € 3.270,00 a titolo di indennizzi per ritardo nel trasloco dell'utenza business del servizio voce sulla linea XXXXXX dall'01/11/2022 al 07/06/2023 per un totale di 218 giorni ed € 2.988,00 a titolo di indennizzi per infondata e ingiusta sospensione e/o cessazione amministrativa del servizio voce sulla linea business XXXXXX dall'08/06/2023 al 12/02/2024 per un totale di 249 giorni;*

• *Riconoscere in favore dell'istante la somma tot. di € 9.360,00 o maggior somma che si vorrà riconoscere, anche per equità, in proporzione ai disagi subiti, a titolo di indennizzi per ritardo nel trasloco dell'utenza business del servizio dati a banda ultra larga sulla linea XXXXXX dall'01/11/2022 al 12/02/2024 per un totale di 468 giorni o in via alternativa, per il servizio dati nell'ipotesi in cui si accerti che il 07/06/2023 sia avvenuto il trasloco anche del servizio dati;*

. *Riconoscere in favore dell'istante la somma tot. di € 8.344,00 o maggior somma che si vorrà riconoscere, anche per equità, in proporzione ai disagi subiti, di cui € 4.360,00 a titolo di indennizzi per ritardo nel trasloco dell'utenza business del servizio dati a banda ultra larga sulla linea XXXXXX dall'01/11/2022 al 07/06/2023 per un totale di 218 giorni ed € 3.984,00 a titolo di indennizzi per infondata e ingiusta sospensione e/o cessazione amministrativa del servizio dati a banda ultra larga sulla linea business XXXXXX dall'08/06/2023 al 12/02/2024 per un totale di 249 giorni;*

• *Effettuare lo storno totale delle fatture Tim gennaio 2023 – febbraio 2024;*

• *Provvedere al ritiro della pratica dalla Società di recupero credito a proprie spese;*

• *Riconoscere in favore dell'istante la somma totale max di € 300,00 per mancata/ritardata risposta ai reclami o maggior somma che si vorrà riconoscere, anche per equità, in proporzione ai disagi subiti;*

• *Altro per equità*

• *Rimborso spese € 100,00*

4. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per le ragioni di seguito rappresentate.

Nel caso di specie l'istante contesta il ritardo del trasloco della linea telefonica XXX/XXX da XXX alla nuova sede della società ubicata in xxxx x e chiede, pertanto, di procedere alla conclusione dello stesso, allo storno/rimborso delle fatture emesse fino alla sua realizzazione ed al riconoscimento degli indennizzi per il ritardo

nell'effettuazione dell'operazione richiesta, per la mancata fruizione dei servizi fonia e dati collegati alla suddetta linea telefonica e per la mancata risposta ai reclami.

Relativamente alle richieste di realizzazione del trasloco della linea (fonia e dati) e del ripristino della funzionalità dei servizi fonia e dati ad essa collegati, interrotti senza soluzione di continuità dal 01/11/2022, dall'esame degli atti presenti nel fascicolo documentale le stesse non risultano accoglibili per le seguenti ragioni.

L'istante stesso, già nella descrizione dei fatti riportata nel formulario del presente procedimento, ha dichiarato che il trasloco della linea è stato effettuato in data 07/06/2023, pur lamentando l'asserito perdurare dell'assenza dei servizi di fonia e dati riattivati il 12/02/2024 a seguito della presentazione della istanza di provvedimento temporaneo Gu5/660234/2024 del 01/02/2024; circostanze, entrambe, non contestate dall'operatore convenuto che ha confermato la data di trasloco e la data di riattivazione dei servizi collegati alla linea telefonica XXX/XXX così come indicate dalla parte istante.

Pertanto, le richieste di realizzazione del trasloco dell'utenza telefonica XXX/XXX e di riattivazione dei relativi servizi di fonia e dati, per le ragioni indicate, non risultano accoglibili in quanto in concreto già esaudite dal gestore.

Relativamente alla richiesta di riconoscimento dell'indennizzo per il ritardato trasloco della linea telefonica, si precisa quanto segue.

L'istante ha dichiarato, senza tuttavia provarlo, di avere effettuato telefonicamente la prima richiesta di trasloco in data 01/11/2022 e di avere ricevuto, in quella circostanza, conferma dall'operatore che la richiesta era stata presa in carico e che la stessa sarebbe stata lavorata nel giro di pochi giorni. Aggiunge poi, a fronte dell'inerzia riscontrata, di avere reiterato la richiesta di trasloco nelle date del 21 e 28 dicembre 2022, del 10/01, 14/02, 7 e 31/03/2023 e infine, via pec, in data 13/05/2023.

L'operatore, al contrario, ha indicato la presenza dell'ordine di trasloco in Via xxx *“emesso il 25/05/23 e completato in data 07/06/23”*, sottolineando l'assenza di richieste

di trasloco precedenti o di reclami per il ritardo prodotti dall'interessato in data antecedente al 13/5/2023.

Orbene, dall'esame della nota inviata via pec dall'Amministratore unico della società istante al gestore e da quest'ultimo ricevuta in data 13/05/2023, risulta in maniera chiara ed inequivoca come l'istante lamenti il mancato trasloco, ancora a quella data, richiesto telefonicamente a partire dalla data del 21/12/2022 e reiterato successivamente in più circostanze fino al 31/03/2022.

Dal punto di vista delle modalità di richiesta del trasloco e delle tempistiche di lavorazione dello stesso, l'art. 25, punto 1, delle Condizioni generali di contratto per l'accesso al servizio telefonico di base del gestore prevede che: *“Il cliente che intende traslocare la propria linea telefonica deve darne comunicazione a Tim che provvederà all'effettuazione del trasloco entro 10 giorni dalla richiesta del cliente fatti salvi i casi di eccezionalità tecnica, ovvero nei tempi concordati con il Cliente stesso mantenendo il medesimo numero ove tecnicamente possibile. Tim indica al momento della richiesta la data di appuntamento, anche ove concordata con il Cliente, in cui è previsto l'intervento del tecnico presso il luogo di ubicazione dell'impianto. Le date potranno essere confermate o rimodulate da Tim anche tramite invio di sms”*.

Nelle condizioni generali del contratto, pertanto, non risultano indicate modalità specifiche e predeterminate per la comunicazione della volontà di trasferire la propria utenza presso un nuovo indirizzo, nè risultano espresse clausole di esclusione del contatto telefonico per la realizzazione di tale operazione. Risulta, invece, ben specificato come il gestore si impegni ad eseguire il trasloco nell'arco di 10 giorni dalla richiesta ove fattibile, comunicando eventuali motivi di impedimento tecnico.

Sul punto, corre inoltre l'obbligo di sottolineare come, 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 Agcom, 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, dovendo quest'ultimo essere messo in grado di comprendere quanto accaduto.

Ebbene, rispetto alla fattispecie in esame, ritenendo che la prima richiesta di trasloco possibile da prendere in considerazione nella presente sede sia quella riferita dall'istante nella pec del 13/05/2023 risalente al 21/12/2022 e non quella del 01/11/2022 indicata nell'istanza del procedimento *de qua* giacchè smentita, appunto, dal tenore letterale della pec predetta, né l'uno né l'altro onere di quelli su descritti risulta essere stato assolto da parte di Tim Spa prima del 25/05/2023, data del primo e unico riscontro fornito all'istante a seguito della ricezione della segnalazione del 13/05/2023, dunque, solo a distanza di più di 4 mesi dalla richiesta di trasloco effettuata telefonicamente in data 21/12/2022, nulla riferendo in merito nella propria memoria difensiva.

Pertanto, in mancanza di indicazioni da parte del gestore nelle proprie memorie difensive in ordine all'eventuale sussistenza di un impedimento tecnico all'esecuzione del trasloco, allo stesso non imputabile, tale da giustificare il ritardo, è possibile riconoscere alla parte istante il diritto a un indennizzo da calcolare in base al parametro indicato dall'art. 4, comma 1, del c.d. Regolamento Indennizzi di cui alla Delibera 347/18/CONS, secondo cui: "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" da rapportare all'intero periodo intercorrente tra la richiesta del trasloco e la data di risoluzione del disservizio. Considerati dunque i 168 giorni compresi tra il 21 dicembre 2022 (data della prima richiesta di trasferimento operata telefonicamente dall'istante) ed il 07 giugno 2023 (data di realizzazione del tra-

sloco, confermata da entrambe le parti in causa), e decurtati i 10 giorni previsti dalle Condizioni generali di abbonamento per il trasloco dell'utenza business in vigore al momento dei fatti per il completamento del trasloco di linea fissa e Adsl, il parametro giornaliero di € 15,00 (pari a € 7,50 per ogni servizio interessato) andrà rapportato ai **158 giorni** di ritardo, per un indennizzo complessivo di € 2.370,00, maggiorato, conformemente a quanto previsto dall'art. 13, comma 3 del Regolamento Indennizzi di cui alla Delibera 347/18/CONS secondo cui:” *Fatto salvo quanto stabilito dal comma 2, se l'utenza oggetto del disservizio è un'utenza affari, gli importi indicati a titolo di indennizzo e i limiti corrispondenti sono applicati in misura del doppio, nelle fattispecie di cui agli articoli da 4 a 7, e in misura pari al quadruplo in quelle di cui agli articoli 10 e 11*” del doppio, trattandosi di un'utenza business, per una somma complessiva di € **4.740,00**.

Relativamente alla richiesta d'indennizzo per l'interruzione totale dei servizi di fonia e dati collegati alla linea telefonica XXX/XXX, si specifica quanto segue.

Rispetto al malfunzionamento riscontrato, l'istante ha prima richiesto l'indennizzo per l'interruzione totale dei servizi dalla data del 01/11/2022 e successivamente, nelle repliche alle memorie prodotte dall'operatore, lo ha richiesto dalla data del 08/06/2023 fino alla riattivazione dei servizi avvenuta in data 12/02/2024, indicando, al contempo, che la linea telefonica XXX/XXX è dotata del servizio di fibra ottica e che la linea dati è fornita a banda larga.

L'operatore, al contrario, ha dichiarato che, nonostante la regolare fruizione della linea dati e voce e in assenza di segnalazioni o reclami, l'istante ha interrotto i pagamenti dal mese di febbraio 2023 e che, per tale motivo, Tim, prima in data 28/02/2023 ha inoltrato via pec il sollecito di pagamento e poi, in data 10/05/2023, ha notificato il preavviso di risoluzione, atti ai quali non sono seguite contestazioni e reclami da parte della società istante, provvedendo di conseguenza alla cessazione della linea, riattivata in data 12/02/2024 soltanto in ragione della presentazione del Gu5/660234/24 in data 01/02/2024.

L'operatore convenuto, inoltre, ha dichiarato che la linea telefonica business XXX/XXX era una linea telefonica analogica (rtg) combinata con il servizio adsl alice

fast, conformemente a quanto desumibile dalla fattura 4230823800065936 del 09/02/2023 allegata in atti, nella quale emerge il riferimento all'abbonamento "Alice Business 5 Fast".

Sul punto si rammenta che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni di cui alla Delibera Agcom 179/03/CSP e secondo il consolidato orientamento della medesima 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 ripristino del servizio 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 da Cass., S.U., sent. 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.

Va, tuttavia, parimenti richiamato il costante orientamento dell'Agcom (cfr del. 95/18/CIR) secondo cui, in assenza di segnalazione/reclamo, il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incomba l'onere della

segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi.

A ciò si aggiunga che l'art. 13, commi 1 e 3 del Regolamento Indennizzi stabilisce che: *“1. Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente; 3. Fatto salvo quanto stabilito dal comma 2, se l'utenza interessata dal disservizio è un'utenza affari, gli importi indicati a titolo di indennizzo e i limiti corrispondenti sono applicati in misura pari al doppio, nelle fattispecie di cui agli articoli da 4 a 7, e in misura pari al quadruplo di quelle di cui agli articoli 10 e 11”,* mentre il successivo art. 14, comma 4 prescrive che: *“Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte”.*

Dall'esame della documentazione in atti risulta la presenza delle comunicazioni prodotte via pec dall'operatore convenuto nelle date del 28/02/2023 e 10/05/2023 all'indirizzo pec della società istante nelle quali lo stesso sollecitava il pagamento delle fatture e la successiva risoluzione del contratto e la risposta inviata da quest'ultimo in data 13/05/2023, in cui veniva lamentato il ritardo nel trasloco della linea telefonica e la contestuale assenza dei servizi di linea di fonia e dati della linea telefonica XXX/XXX.

Pertanto, se risulta palese e non contestata la ricezione della nota Tim SpA del 10/05/2023 da parte dell'istante e la notifica della risposta dell'istante del 13/05/2023 da parte dell'operatore convenuto, non risulta invece presente agli atti l'avvenuta consegna della nota del 28/02/2023 e quindi la prova della conoscenza da parte dell'istante del sollecito di pagamento delle fatture al tempo insolute.

Risulta, inoltre, verosimile che l'operatore sia venuto a conoscenza della problematica dell'assenza dei servizi di fonia e dati con la ricezione della segnalazione del 13/05/2023 e se, in seguito ad essa, ha dichiarato di avere effettuato il trasloco della linea in data 07/06/2023 non ha al contempo provato in atti di avere garantito la fruizione dei servizi di fonia e dati, limitandosi soltanto a sostenere di avere provveduto

alla riattivazione dei servizi in data 12/02/2024 a seguito della presentazione del provvedimento d'urgenza in data 01/02/2024.

L'art. 7, ai punti 2 e 2/bis delle Condizioni generali di contratto per l'accesso al servizio telefonico di base prevede che: *"TIM si impegna a ripristinare gli eventuali disservizi della rete e/o del Servizio entro il primo giorno lavorativo successivo a quello della segnalazione. Nel caso in cui il giorno successivo alla segnalazione sia un giorno festivo (domenica o festività annuale) il guasto sarà riparato entro il secondo giorno successivo alla segnalazione. Qualora siano festivi entrambi i giorni successivi alla segnalazione il guasto sarà riparato entro il terzo giorno successivo alla segnalazione. Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che verranno riparati tempestivamente. 2-bis. Ai soli fini della rilevazione circa il rispetto degli obiettivi di qualità del Servizio Universale, entro il primo giorno successivo alla segnalazione significa entro 42 ore dalla segnalazione, entro il secondo giorno significa entro 60 ore dalla segnalazione, entro il terzo giorno significa entro 78 ore dalla segnalazione."*

Avendo l'istante dimostrato di aver provveduto a segnalare il disservizio nel mese di maggio 2023 ed essendosi il gestore, per contro, limitato a dichiarare nelle proprie memorie la sussistenza del servizio di fonia e dati rispetto alla linea telefonica XXX/XXX, senza, tuttavia, produrre in atti la documentazione relativa al traffico generato dall'utenza stessa nel periodo oggetto di doglianza da cui poter in concreto escludere la configurazione della fattispecie della interruzione totale dei servizi fonia ed adsl, così come sostenuto dall'istante, si ritiene possa trovare applicazione l'art. 6, comma 1, del Regolamento indennizzi, secondo cui: *"In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a € 6 per ogni giorno di interruzione"*.

Pertanto, in applicazione alle norme regolamentari sopra richiamate, avendo l'istante dimostrato di aver effettuato la segnalazione entro tre mesi dall'avvenuta conoscenza del disservizio medesimo ed in mancanza di documentazione prodotta dall'operatore in ordine alla corretta regolarità dei servizi, si ritiene che l'istante abbia diritto a vedersi riconosciuta, per il disservizio patito dal 15/05/2023 (vale a dire 2 giorni dopo la data di avvenuta segnalazione ex art. 7 delle Condizioni generali di

abbonamento al servizio telefonico Tim) al 12/02/2024 (giorno di conclusione del disservizio dichiarato nel provvedimento d'urgenza Gu5/660234/24), per un periodo totale di **273 giorni**, la somma pari ad **euro 6.552,00** ai sensi e per gli effetti del combinato disposto dell'art. 6, comma 1 e dell'art. 13 comma 3, del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera Agcom 73/11/CONS ss. mm. ii., per la totale interruzione dei servizi voce e dati sulla utenza telefonica XXX/XXX, (€ 6,00 * 2 servizi principali * 1 ut. Aff. * 273 gg).

Per le medesime ragioni Tim Spa dovrà provvedere a stornare e o rimborsare le fatture emesse durante i periodi suddetti, vale a dire dal 15/05/2023 al 12/02/2024.

Relativamente alla richiesta di indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami, dalla disamina della documentazione emerge la presenza della segnalazione effettuata a mezzo pec dalla società istante in data 13/05/2023 nella quale la stessa ha segnalato la presenza di disservizi sulla linea telefonica XXX/XXX e tale richiesta di indennizzo risulta assorbita dal riconoscimento dell'indennizzo per il malfunzionamento del servizio telefonico nel periodo sopra precisato (in tal senso di veda Del. Agcom 51/21/CIR).

Ne consegue che la richiesta di indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami non può essere accolta.

Relativamente, infine, alla richiesta del rimborso delle spese di procedura si precisa che la richiesta medesima non può essere accolta, stante la gratuità della procedura e la mancata allegazione, agli atti, della prova di eventuali spese sostenute.

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

DELIBERA

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla Soc. XXXdi XXX, per il tramite dell'Avv. xxx, nei confronti dell'operatore Tim Spa, per le motivazioni espresse in premessa.

2. La società Tim Spa è tenuta a corrispondere in favore della parte istante l'indennizzo pari ad € **4.470,00** (€ 7,50 * 2 servizi principali * ut. Aff. * 158 gg) ai sensi e per gli effetti del combinato disposto dell'art. 4, comma 1 e dell'art. 13 comma 3 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera Agcom 73/11/CONS ss. mm. ii., per il ritardato trasloco dell'utenza telefonica business n. XXX/XXX, per un periodo totale di 158 giorni.
3. La società Tim Spa è tenuta a corrispondere in favore della parte istante l'indennizzo pari ad € **6.552,00** (€ 6,00 * 2 servizi principali * 1 ut. Aff. * 273 gg) ai sensi e per gli effetti del combinato disposto dell'art. 6, comma 1 e dell'art. 13 commi 1, 2 e 3 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera Agcom 73/11/CONS ss. mm. ii., per la totale interruzione dei servizi voce e dati sulla utenza telefonica business n XXX/XXX, per un periodo totale di 273 giorni.
4. La società Tim SpA è tenuta a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante provvedendo a stornare e/o rimborsare i costi addebitati in fattura relativamente ai periodi di malfunzionamento sopra elencati (15/05/2023 – 12/02/2024), per le ragioni sopra evidenziate.
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. E' 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.
8. La presente Delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom Abruzzo.

L'Aquila, li 30/09/2024

f.to IL PRESIDENTE
Avv. Giuseppe La Rana

agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e ii.